
تعلم
بدون تعقيد
التجارة الإليكترونية
e commerce
دار البراء
البراء
شريف محمد سعيد



وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون

صدق الله العظيم

طبعة يناير 2007

رقم الإيداع

2005/1906

ISBN

977-17-1965-3

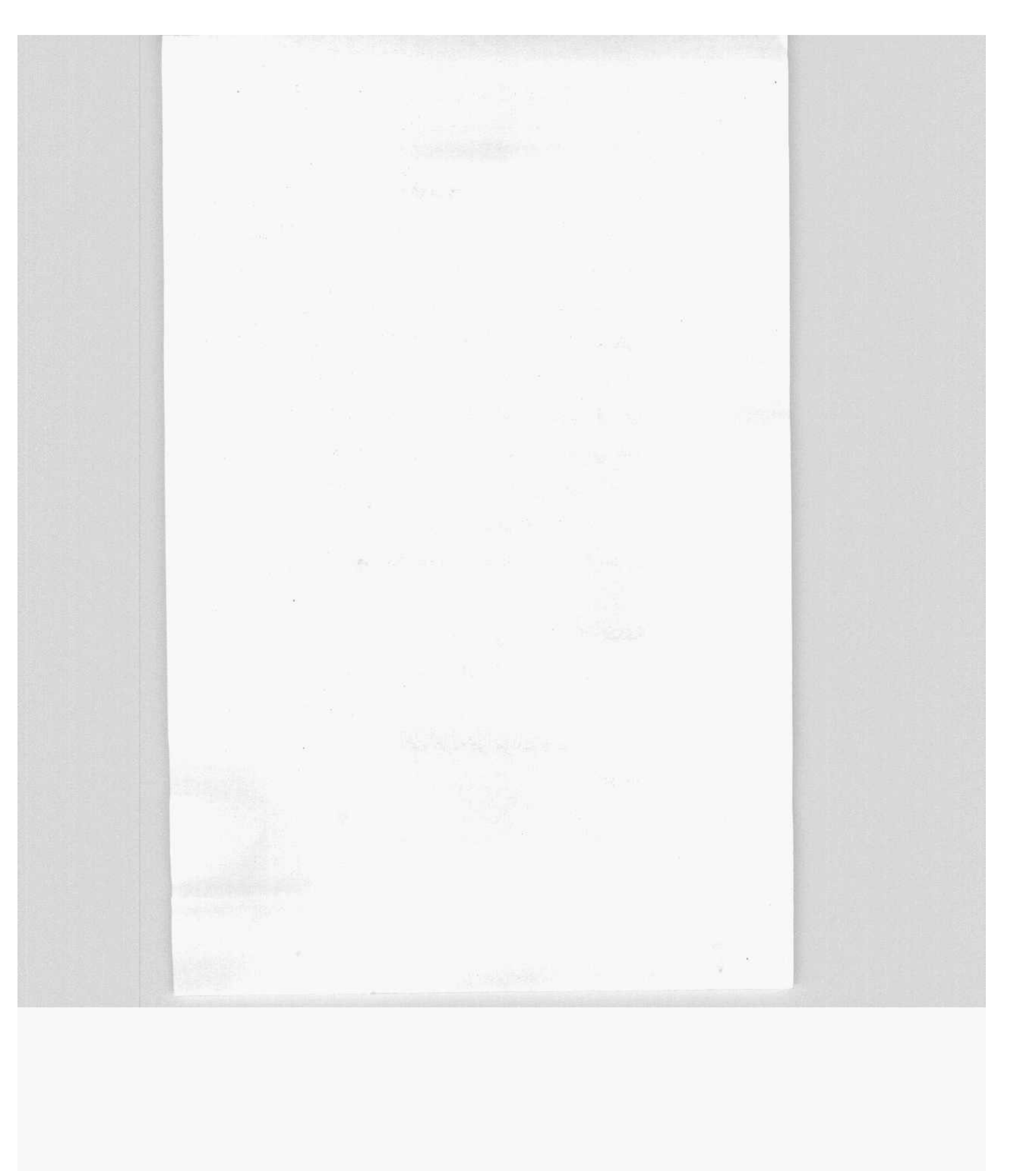
المقدمة

القارئ الكريم ها هو مؤلف جديد أتشرف بتقديمه لك وهو عن مجال من المجالات الجديدة والمتطورة والواعدة وهو مجال التجارة الإليكترونية والتسوق عبر الإنترنت ، وقد رأيت أن أخصص كتابا لهذا الموضوع بالذات وفى هذا الوقت بالذات نظرا للأهمية التجارة الإليكترونية والتسوق عبر الإنترنت وندرة المؤلفات في هذا المجال بما لا يشفى غليل القارئ العربي في هذا المجال الحيوي والمهم والذي بدأ ينتشر انتشارا سريعا في عالم التجارة العربي وبالطبع من قبله بفترة طويلة في العالم الغربي الذي يشهد تقدما هائلا في هذا المجال سواء في المواقع على شبكة الإنترنت التي تخدم هذا المجال أو في المعدات والآلات المتطورة التي تخدم التجارة الإليكترونية بصفة عامة

وأرجو من الله تعالى أن أكون قد وفقت في تقديم فكرة واضحة للقارئ العربي الكريم عن التجارة الإليكترونية والتسوق عبر الإنترنت ،،،،،

والى لقاء قريب بإذن الله وعونه في مؤلف جديد

المؤلف



الفصل الأول

التجارة الالكترونية

الفصل الأول

التجارة الاليكترونية

إن تكنولوجيا المعلومات مثل الردايو والتليفزيون ووسائل الإعلام المطبوعة مطبقة منذ زمن طويل ويتم تطويرها باستمرار ، أما بالنسبة إلى ظاهرة نقل المعلومات عبر شبكة الانترنت في تكنولوجيا تعتبر جديدة نسبيا على المجتمع الإنساني بالرغم من انتشارها انتشارا واسعا على مستوى العالم ، وحتى الآن لم يتم فهم إمكانيات شبكة الانترنت واستخدامها الاستخدام الأمثل والكامل في مجال تكنولوجيا المعلومات حيث ما زالت تستخدم بالدرجة الأولى في الدردشة Chat وسماع الموسيقى والأغاني والمراسلات البريدية.

وقد تزايد الاهتمام العالمي بإمكانيات تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لرعاية التنمية خاصة بعد اجتماع مجموعة الثمانية G8 الذى عقد باليابان عام 2000

تكنولوجيا المعلومات والتنمية:

لا تعتبر تكنولوجيا المعلومات العلاج الاساسى والحاسم لمشاكل التنمية ولكنها نعد جزء مهم فى منظومة أدوات التنمية ويكون لها أثر كبير لو تم التعامل معها فى هذا النطاق بدلا من اعتبارها كحل منفصل ، وتعتبر تكنولوجيا إدارة المعلومات من أهم الأشياء فى

الجهود المبذولة فى عملية التنمية ، ويستتبع ذلك ضرورة الإنتباه إلى النقاط التالية:

- تعتبر الدراية بالأجهزة والبرمجيات ومعرفة كيفية تجميعها وتركيبها من الشروط الهامة والأساسية فى تكنولوجيا نقل المعلومات
- يوفر الطلب المتزايد على خدمات تكنولوجيا المعلومات مجالات توظيف كثيرة مما يحسن من اقتصاد الدول النامية
- الحصول على المعلومات بطريقة رخيصة وغير مكلفة وتوظيفها بشكل فعال تعتبر المدخل إلى الاقتصاد المستقر

وتعرف التجارة الإلكترونية بأنها عبارة عن العمليات التجارية التي تتم بين طرفين أو أكثر باستخدام أجهزة الكمبيوتر من خلال شبكة الانترنت ، وهى تتمثل في عمليات البيع والشراء بين الطرفين البائع والمشترى والعمليات المصرفية **Online Banking** ، وتشمل التجارة الإلكترونية عمليات أخرى مثل الإعلان وإصدار الفواتير الاليكترونية .



وقد ظهر مفهوم التجارة الإلكترونية حينما قامت بعض الشركات الأمريكية الكبرى في إنشاء شبكات خاصة بها تربطا بعملائها وشركائها لتسهيل الاتصال بهم وتقليل حجم التعاملات الورقية ومنذ ذلك الحين تحول عدد كبير من الشركات إلى التعامل عبر الشبكات

وقد بدأت بعض الجامعات الأمريكية مؤخرا في منح شهادة الماجستير في التجارة الإلكترونية في أول برنامج من نوعه في العالم وتستغرق الدراسة عاما دراسيا كاملا

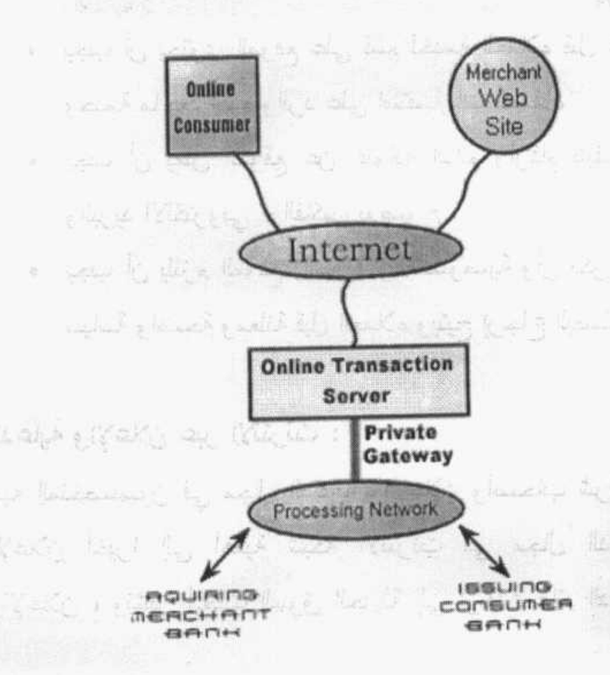
مزايا التسوق الالكتروني :

يتميز التسوق عبر الانترنت بالمزايا والخصائص التالية :

1. اختصار الوقت :فأنت عندما ترغب في شراء أي سلعة أو منتج فسوف تقوم بالانتقال من منزلك إلى السوق أو المحل للبحث عن السلعة وشرائها وبالتالي تستغرق وقت ومجهود بالإضافة إلى انك مرتبط بالمواعيد التي يكون خلالها السوق في حالة عمل ، أما التسوق عبر الانترنت فيمكن أن يتم من داخل البيت وبدون أي مجهود وفى أي وقت تشاء بدون الارتباط بوقت محدد
2. عدم الارتباط بالمكان فربما كان المنتج الذي ترغب في شراؤه غير موجود في البلد الذي تعيش فيه وبالتالي يكون من الصعب الحصول عليه بطريقة التسوق التقليدية ولكن

من خلال الانترنت فسوف يصلك المنتج من أي مكان فى العالم وأينما كنت متى تمت عملية البيع

3. المرأة العربية هى احد أسباب التسوق من خلال الانترنت فكما هو معروف أن التقاليد العربية أو الشرقية تحد من حركة المرأة شئ ما كما أنها قد تجد بعض الحرج فى التعامل مع البائعين فى الأسواق ولكنها من خلال التسوق عبر الانترنت يمكنها وهى جالسة فى حالة استرخاء فى منزلها أن تشترى أي شئ بدون أدنى حرج .



الشروط الواجب توافرها فى مواقع التجارة الالكترونية:

يجب أن تتوفر بعض الشرط في المواقع التجارية ومواقع المزادات حتى تكون صالحة للشراء من خلالها ونستعرض فيما يلي تلك الشروط:

- يجب أن يكون الموقع آمن أو مشفر عند الدفع باستخدام بطاقة الائتمان ويمكن معرفة ذلك من خلال ظهور رمز القفل فى شريط الحالة لبرنامج التصفح كما هو واضح فى الشكل :

Done Internet

- يجب أن يحتوى الموقع على قسم لخدمة العملاء قبل البيع وخدمة ما بعد البيع والرد على استفسارات العملاء .
- يجب أن يعلن الموقع عن عنوانه الدائم وأرقام تليفوناته والبريد الالكتروني والفاكس بوضوح .
- يجب أن يلتزم الموقع بالسرية والخصوصية وأن تكون له سياسة واضحة ومعلنة قبل العملاء ويتيح إرجاع البضائع.

الدعاية والإعلان عبر الانترنت :

تنبه المتخصصون في مجال الدعاية والإعلان وأصحاب شركات الإعلان أخيرا إلى أهمية شبكة الانترنت في مجال الدعاية والإعلان ، وتشير أبحاث السوق الحديثة إلى ارتفاع عائد الدعاية

والإعلان عبر الانترنت بشكل كبير خلال السنوات القليلة الماضية ، وقد بدأت شركات الكمبيوتر العالمية في توفير البرامج التي تخدم العمليات التجارية عبر الانترنت فقد أطلقت شركة **مايكروسوفت** إصدارات من برنامج Microsoft commercial internet system (MCIS) وبعض التطبيقات الأخرى التي تخدم التجارة الالكترونية عبر الانترنت .

عوامل نجاح الإعلان على الانترنت:

نلاحظ أن كثير من الإعلانات لا تعمل بالشكل المطلوب أو لا يكون لها تأثير على المشاهد أو المتصفح للشبكة، ونستعرض فى النقاط التالية أهم الاستراتجيات التى يجب عليك إتباعها أو مراعاتها عند التعامل مع الإعلان على شبكة الانترنت

1. بداية إذا كان إعلانك لا يؤدى وظيفته فعليك إيقافه فورا فالإعلان أما أن يعطى نتائج ملموسة ومؤثرة أولا يعطى نتائج على الإطلاق وبالتالي يمكنك توفير أو إعادة توجيه أموالك إلى اتجاه تسويقي آخر
2. **استخدام الإعلانات ذات التأثير المباشر**

حيث انه يوجد نوعان من الإعلانات إعلانات لها تأثير مباشر وسريع وإعلانات بعيدة المدى تؤتى نتائجها على مدى طويل وتفهم الفرق بين النوعين من الإعلانات سوف يوفر عليك مبالغ طائلة،

فالإعلانات البعيدة المدى تستخدم من قبل شركات كبرى مثل شركات المشروبات الغازية (مثلا كوكا كولا) وشركات السيارات لزيادة الإقبال على منتجاتها وعلى ذلك يجب عليك عدم اللجوء إلى مثل هذه النوعية من الإعلانات فى المشروعات العادية حتى لا يكون ذلك بمثابة إهدار للمال والوقت بدون طائل وأفضل نوع يمكنك استخدامه هو الإعلانات المباشرة التى تعطى تأثير واضح مباشر ، والشئ المهم بالنسبة للإعلان المباشر هو يمكنك اكتشاف ما إذا كان يعمل أما لا بطريقة واضحة ومباشرة ، والسبب فى أن معظم إعلانات المشروعات الصغير لا تؤدى غرضها هو أنها عبارة عن خليط من النوع المباشر السريع والنوع المكلف بعيد المدى ، وخلاصة القول أن الإعلانات المباشرة هى الأمثل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة

3. قياس واختبار الإعلان Testing and Measuring

من الضرورة بمكان أن تقوم باختبار وقياس كل إعلاناتك للتعرف على عدد الأشخاص الذين استجابوا لتلك الإعلانات وتحولوا لشراء المنتج ومن المهم معرفة القيمة المادية لهذا الشراء بالنسبة لك وبالتالي فأنت في حاجة لمقارنة هذا الحجم من الإقبال على شراء السلعة بتكلفة تلك السلعة وبالتالي يمكنك تقرير أن يستمر الإعلان أو يتم إيقافه فورا .

ومن الملاحظ أن معظم أصحاب الأعمال يقومون بتخصيص ميزانية للدعاية أو الإعلان تنفق كل عام بدون التفكير فى جدوى تلك الطريقة فإذا كانت تلك الطريقة لا تؤدى القيمة المرجوة منها فعليك إيقافها فورا وتوجيه تلك المبالغ إلى استراتيجيات تسويقية أخرى تدر عليك أرباحاً أكثر .

من الواضح انك سوف تحتاج إلى نظام ما يتيح لك لقياس استجابة الناس للمنتج سواء بتخصيص خط تليفون خاص يظهر رقمه في الإعلان لاستقبال انطباعات واستفسارات الناس أو تخصيص صفحة خاصة في موقعك على الانترنت لهذا الغرض وهذه الطريقة سوف تعطيك مؤشر مستمر عن استجابة الناس .

4. عنوان الإعلان Headline

أهم جزء فى الإعلان نفسه هو عنوانه أو الكلمات الأولى التى يبدأ بها الإعلان فيجب أن يجذب العنوان أو مقدمة الإعلان انتباه الناس فربما يؤدى تعديل صغير فى عنوان الإعلان إلى زيادة 50% إلى 100% من انتباه الناس ، ومن أكبر التحديات التى يلاقيها مصممو الإعلانات هو جعل الناس تقبل على قراءة الإعلان فالمهمة الأولى لعنوان الإعلان ليست بيع السلعة بل هى جعل الناس تقرأ الإعلان يجب أن يكون عنوان الإعلان عن القارئ لا عنك أنت كصاحب المشروع فيجب أن يجذب عنوان الإعلان انتباه القارئ بشئ يخصه هو لا يخص صاحب الإعلان .

5. تذكر القاعدة الذهبية AIDA

هناك معادلة أو قاعدة ذهبية يعلمها المختصين بالإعلانات وهى قاعدة يجب عليك تذكرها جيدا وهى يرمز لها بالحروف التالية:

Attention : أو الانتباه فأول مهمة في الإعلان هي جذب انتباه القارئ لقراءة الإعلان وقد ذكرنا سابقا أن تلك مهمة عنوان الإعلان .

Interest : الاهتمام وتلك الخطوة التالية فبعد جذب انتباه القارئ عليك إثارة اهتمامه بشراء المنتج .

Desire: الرغبة فهناك فرق كبير بين إثارة انتباه القارئ للسلعة ورغبته فى شرائها فعليك تحويل اهتمام القارئ بالسلعة إلى رغبة حقيقة فى شرائها .

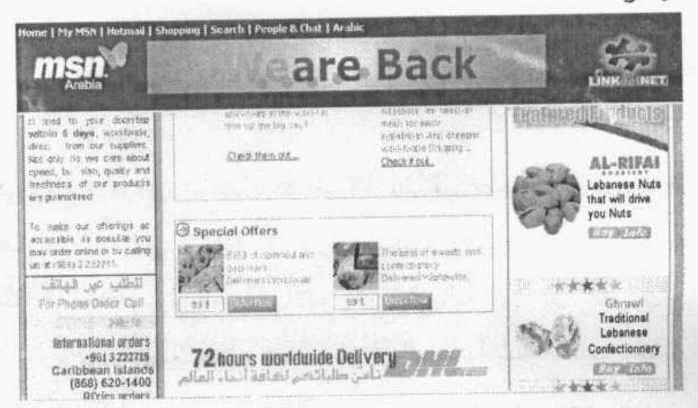
Action: التنفيذ أو الأداء ليس يكفى إثارة رغبة الناس فى شراء السلعة ولكن يجب ترجمة ذلك إلى إجراء عملي يرشدهم لكيفية تنفيذ ذلك.

6. المنفعة

واحد من أساسيات التى تقود العملية التسويقية هو الاتصال بين منفعة التى يقدمها منتجك، يجب على إعلانك أن يتواصل مع الاحتياجات والرغبات والمخاوف الفردية للعملاء، ويجب عليك أن تعلم أنه لن يقوم أى شخص بشراء أى شئ منك إلا إذا علم بكل وضوح الفائدة التى ستعود عليه من شراء هذا الشئ .

تجنب الإعلان في الصفحات اليسرى: Don't Advertise on a Left Hand Page

هذه النقطة من النقاط ذات الأهمية القصوى فهي قد تحول حملة دعائية غير ناجحة إلى حملة ناجحة تماما وهى مجربة كثيرا ، فان عين المتصفح تتجه تلقائيا ناحية يمين الصفحة منذ اللمحة الأولى فإذا كان إعلانك موجود فى الناحية اليمنى فسوف يراه الناس حتما، ولو لاحظت إعلانات الصحف والمجلات الكبرى فستجد أن إعلاناتها موجودة فى الأغلب الأعم ناحية اليمين من الصفحة لذلك يجب عليك عند قيامك بحجز مكان لإعلانك فى الصفحة أن تطلب من الوكالة الدعائية أن يكون إعلانك فى يمين الصفحة وليس اليسار .



7. عدم الاندفاع وراء المنافسة :

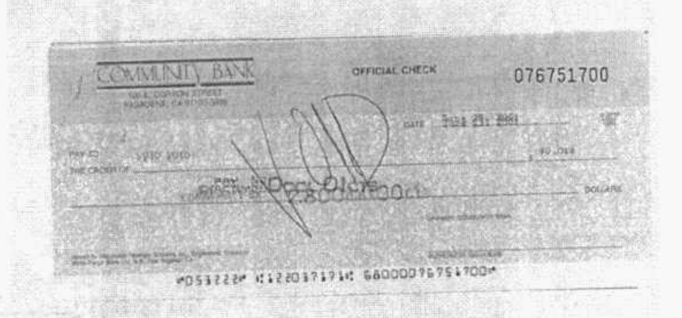
من الأخطاء الكبيرة الاندفاع وراء الإعلان فى وسائل الإعلان فقط لان المنافسين يعلنون فيها ولا تعتقد أن هؤلاء لمنافسين متواجدين لان إعلاناتهم تحقق نتائج كبيرة، فى واقع الأمر أن هذه حيلة معروفة من حيل شركات الإعلان حيث يقومون بالاتصال بك وإخبارك بان منافسيك يعلنون فى هذه الوسيلة آو تلك وعليك أن تعمل بالمثل حتى لا تخسر، وما أغفله عنك هؤلاء هو أن منافسيك ربما لم يقوموا باختبار إعلاناتهم أو انه ليس لديهم الخبرة التسويقية الكافية وأنهم يقومون بالإعلان لاعتقدهم فقط انك ستلجأ إلى ذلك، وفى حقيقة الأمر فتلك من الطرق الفعالة التي تدعم صناعة الإعلان .

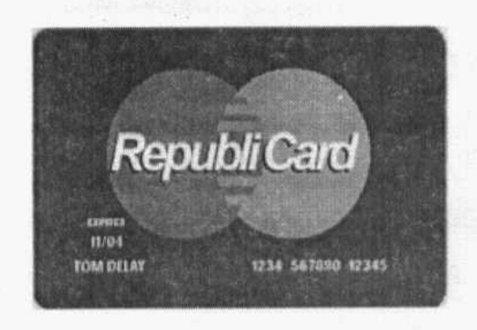
8. لا تعتقد فى الخرافة التي تدعى أن الإعلان قرين نجاح الأعمال:

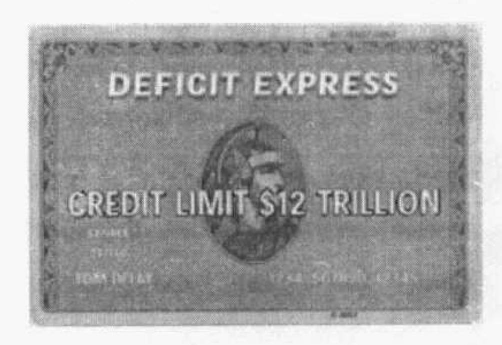
فى واقع الأمر أن الأعمال الصغيرة ليست فى حاجة ماسة للدعاية فمعظم تلك الأعمال إذا تم إدارتها بشكل صحيح فسوف تعمل بكفاءة مذهلة، وفى حقيقة الأمر فان الدعاية من اقل العوامل المؤثرة فى تنمية الأعمال، فهناك خرافة اقتصادية شائعة تدعى بأنه إذا أردت إدارة عمل ناجح فلا بد من الإعلان، وفى واقع الأمر فان الدعاية تعد واحد من الخيارات التسويقية العديدة المتاحة ليس إلا ، ولا يمكن الاعتماد عليها فقط فى العملية التجارية .

طرق تسديد الأموال عند الشراء:

توجد عدة طرق يمكن للشارى أن يسدد بها سعر السلعة إلى البائع مثل البطاقات الإئتمانية Credit card وبطاقات الدين والشيكات الشخصية وشيكات أمين الصندوق والحسابات البنكية والدفع عند الإستلام وخدمات **الرهن** ، **وتعتبر** بطاقات الإئتمان أعلى حماية للمستهلك بما في ذلك حق طلب الإعتماد من مصدر بطاقة الإئتمان إذا لم يتم تسليم السلعة أو كانت غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها .







الشيكات الإلكترونية :

تعد الشيكات الاليكترونية هى البديل لبطاقات الائتمان ويمكن تحويل الشيكات عبر حسابات مختلفة وإصدار الفواتير فتتم عملية البيع والشراء بسهولة ويسر ولا يحتاج الأمر أكثر من حساب فى احد البنوك وبرنامج تصفح للمواقع .

John Doe
123 Shady Lane
Yourtown, AA 12345

2048

DATE

PAY TO THE ORDER OF void $

Your Savings & Loan
Cleveland, OH

⑆241022233 ⑆333962222 ⑈2048

241022233
Routing Number

333962222
Account Number

كيفية التعامل بالشيكات الاليكترونية:

تتلخص طريقة التعامل بالشيكات الاليكترونية فى إضافة زر ربط إلى نموذج الدفع أو الفاتورة الموجود فى موقعك على الشبكة بنموذج الشيكات الاليكترونية فى موقع الوسيط ، أو فى حالة عدم امتلاك موقع يمكن إضافة عنوان الربط إلى الرسالة البريدية التي تحتوى على الفاتورة

يقوم بعد ذلك المشترى بتعبئة نموذج الشراء حيث تعود مباشرة إلى البائع عبر البريد الاليكتروني ن ثم يقوم الموقع الوسيط بتحرير الشيك الالكتروني نيابة عن المشترى ثم يضعه فى حساب البائع .

الخطة التسويقية: marketing plan

وهى عبارة عن ذلك الجزء من الأعمال الذى يحدد أو يرسم الخطوط العريضة لإستراتيجية التسويق ، وتشمل الخطة التسويقية معلومات مثل السلعة أو الخدمة المقدمة والتسعير والمنافسين والميزانية التسويقية .

ويمكن لخبراء التسويق الاستعانة ببعض المواقع Sites التى تقدم نماذج لخطط تسويقية يمكن استخدامها كدليل لعمل الخطة التسويقية

العوامل الأساسية لإنشاء خطة تسويقية ناجحة:

من أهم النقاط التى تضمن لك خطة تسويقية فعالة وناجحة الآتي:

1. عدم الاعتماد على نوع واحد من أنواع التسويق بل يجب أن تشتمل خطتك التسويقية على أنواع متعددة من طرق التسويق مثل التسويق عبر الانترنت Internet marketing ومن خلال البريد المباشر Direct mail والتسويق عبر التليفون Telephone marketing والدعاية Advertising
2. يجب ألا تتضمن خطتك التسويقية أية اندفاعات غير محسوبة أو طائشة بل يجب أن يتم قياس واختبار كل عنصر من عناصر الخطة التسويقية بعناية ، وهذه الاستراتيجية فعالة وحيوية لتجنب الأخطاء المكلفة ، فعلى سبيل المثال إذا أردت تضمين خطتك التسويقية نظام التسويق عبر البريد يمكنك البدا بتجربة عدد محدود يتم

قياسه واختباره قبل المجازفة بأعداد ضخمة تكلفك كثيرا بدون فائدة .

3. جرب تنفيذ احد العناصر الجديدة فى الخطة التسويقية كل شهر وبهذه الطريقة يكون لديك فى العام التالي عدد كبير من العناصر التي تم تجربتها واختبارها تمكنك من تدعيم خطتك التسويقية هل قمت باختبار وقياس كل مظهر من مظاهر خطتك التسويقية ؟ من الواجب عليك بصفة مستمرة تجربة سياسات تسويقية جديدة فى نطاق ضيق فى أول الأمر للتأكد من نجاحها ، فقد تكون على سبيل المثال إعلان جديد فى موقعك على شبكة الانترنت أو خطابات يتم إرسالها عبر البريد الالكتروني إلى عملائك أو حتى من خلال حملة تليفونية للاتصال بالعملاء ، ويتم تجربة تلك الاستراتجيات فى أعداد صغيرة أولا وتقوم بقياس العائد منها ثم يتم تطبيقها على نطاق أوسع فى حالة ثبوت نجاحها وفاعليتها .

التسويق عبر التليفون : Telephone Marketing

إن تنظيم عملية التسويق عبر الاتصال التليفوني ليست بالعملية البسيطة واليك بعض النقاط الإرشادية التى يمكنك إتباعها فى هذا الخصوص .

- إذا اتبعت المراسلات البريدية بحملة مكالمات تليفونية فسوف تحقق نسبة نجاح تتراوح بين 50-1000% .
- إذا لم تكن غير متأكد من رد فعل زبائنك فى التسويق لهم عبر الاتصال التليفوني فلا تتبع تلك الطريقة .
- استخدم التليفون فى ترتيب مواعيد مع العملاء وقس المدة الزمنية التي تستغرقها فى تحديد تلك المواعيد واحسب التكلفة بالنسبة لكل موعد ثم أحسب فى المتوسط العائد من كل موعد ثم قارن النتائج ببعضها وإذا كانت النتائج مرضية اجعل الاتصالات التليفونية جزءا أساسيا فى خطتك التسويقية .
- لا ترغم فريق العمل التابع لك على استخدام طريقة الاتصال التليفوني في التسويق إذا لم يكونوا موافقين على تلك الطريقة .

الفصل الثانى

مفاهيم ومصطلحات

الفصل الثاني

مفاهيم ومصطلحات وتعبيرات تكنولوجيا المعلومات والبريد الالكتروني

حيث أن التخاطب والتراسل عبر البريد الالكتروني سوف يكون جزء أساسي ومهم للاتصال بالعملاء في مجال التجارة الالكترونية عبر الانترنت فكان لزاما أن نفرد فصلا مستقلا لاستعراض الرموز والإشارات الخاصة المتبادلة بين المتراسلين من خلال البريد الالكتروني ، بالإضافة إلى شرح بعض المفاهيم الخاصة بالتجارة الاليكترونية وتكنولوجيا المعلومات ، ولنبدأ بالتعرف على أهم الرموز والمختصرات المستخدمة في التراسل باستخدام البريد الاليكتروني والجدول التالي يعرض لتلك الرموز والمختصرات ومعناها .

المختصر	معناه
:)	*Smile*
;)	*wink*
: D	*Big smile (laughing)*
: >	sarcastic or devilish smile
: (	frown
:' (	Crying
}:)	horny smile
:-{)	smile with a mustache, usually indicating a male
: O	O Dear
0:)	Angel

والاختصارات الآتية لبعض العبارات الشائعة الاستخدام التي تعطى القارئ معلومات هامة عن المتحدث:

المختصر	معناه
!	I have a comment
?	I have a question
Afk	away from keyboard
AOL	America Online
Asap	as soon as possible
Awc	after while, crocodile
bak	back at keyboard
Brb	be right back
btw	by the way
byob	bring your own bottle
CIS	CompuServe
CI$	CompuSpend
cul	see you later
cula	see you later, alligator
fyi	for your information
ga	go ahead
gmta	great minds think alike
ima	I might add
imho	in my humble opinion; in my honest opinion
imo	in my opinion
lol	laughing out loud
obtw	oh, by the way
oic	oh, I see
otoh	on the other hand
rotflol	rolling on the floor, laughing out loud

المختصر	معناه
Rsn	real soon now
snafu	situation normal: all fouled up
sos	help!
tanj	there ain't no justice
tanstaafl	there ain't no such thing as a free lunch
tptb	the powers that be
ttfn	ta-ta for now
ttyl	talk to you later
wb	welcome back
Wtg	way to go!
xoxoxo	kisses and hugs

مفاهيم التجارة الالكترونية :

بعد أن إنتهينا من استعراض أهم رموز ومختصرات التعامل بالبريد الاليكتروني نبدأ فى العرض لأهم المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالتجارة الاليكترونية وتكنولوجيا المعلومات .

مكتب خدمات إدارة الدعاية ad management service bureau

وهى شركة بقوم بخدمة الناشرين على شبكة الانترنت بتقديم خدمات الدعاية والإعلان فى مواقع الناشرين وتقدم تقارير عن تلك الإعلانات وكم مرة قام المستخدمين للشبكة بالضغط بالفارة على تلك الإعلانات .

بروتوكولات الانترنت لتسديد القيمة: iKP Internet Keyed Payment Protocols

وهى عبارة عن مجموعة من البروتوكولات من إنتاج شركة IBM وهى تؤمن عملية دفع النقود من خلال شبكة الإنترنت باستخدام البطاقات الائتمانية Credit cards والشيكات Check والبطاقات الذكية Smart cards ، وهى بروتوكولات مستقلة ليست مخصصة لنظام معين أو برنامج تصفح معين وهذه البروتوكولات لا تقوم بأي عمليات تشفير ولكنها تعدم تلك البروتوكولات التي تقوم بهذه المهمة مثل بروتوكولات SSL, S-HTTP .

مكتب الإنترنت للدعاية : Internet Advertising Bureau (IAB)

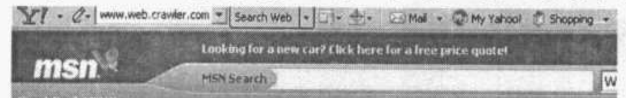
وهى منظمة مكونة من مجموعة الشركات المعنية بعمليات الدعاية والإعلان على شبكة الإنترنت والنشاط الرئيسي لهذه المنظمة يتضمن تحديد المصطلحات الفنية والتعريفات terminology والقياسات standards التي تستخدم فى قياس الدعاية على الإنترنت والقيام بإجراء الأبحاث الخاصة بالتجارة الإليكترونية وصناعة الدعاية .

أكروبات Acrobat

هى عبارة عن تكنولوجيا تم تطويرها بواسطة شركة *Adobe systems* وهى تسمح للوثائق أو المستندات التى تم انتشائها باستخدام نظام كمبيوتر معين أن يتم قراءتها وطباعتها من خلال الأنظمة الأخرى مع الاحتفاظ بخصائص الخطوط والرسومات وتنسيق النص .

إعلانات النقر بالفارة : Ad clicks

وهى عبارة عن عدد المرات التي يقوم فيها المستخدم *User* بالنقر فيها بمؤشر الفارة على الإعلان المعروض فى صفحة الإنترنت



دفتر العناوين : address book

وهو عبارة عن مجلد خاص بالبريد الاليكتروني e-mail يحتوى على العناوين البريدية

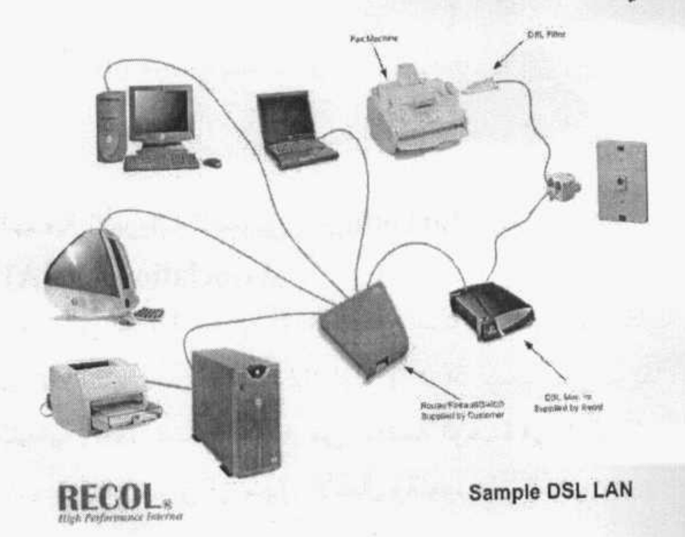
حساب تكلفة الإعلان بالنقر: cost-per-click (CPC)

وهى عبارة عن طريقة لتحصيل قيمة الدعاية للإعلانات المصورة (banner advertisements) على أساس حساب عدد المستخدمين

الذين قاموا بالنقر بالفارة على الإعلان بدلا من تحديد قيمة محددة للإعلان .

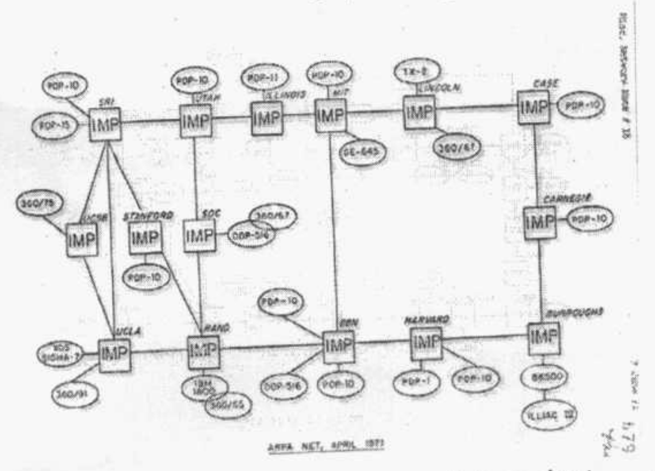
خط الاشتراك الرقمي : Digital Subscriber Line (DSL)

وهى عبارة عن تقنية رقمية لنقل المعلومات بأشكالها المختلفة سواء كانت بيانات أو صوت أو صورة عبر مسافات محدودة من خلال أسلاك التوصيل الملتوية الشائعة فى توصيل الخدمة التليفونية إلى المنازل والشركات وهى توفر سرعة نقل أكبر من بطاقات المودم العادية .



Advanced Research Projects Agency Network (ARPANET)

وهى شبكة تجريبية أنشأت بواسطة وزراة الدفاع الأمريكية وهى من الشبكات الواسعة *WAN* أنشأت عام 1969 وتعتبر تلك الشبكة هى الإرهاصة الأولى لشبكة الإنترنت :



الجمعية الأمريكية للتسويق : American Marketing Association (AMA)

وهى أكبر جمعية لخبراء التسويق على مستوى العالم تضم أكثر من 45000 عضو يمثلون 92 دولة و 500 جمعية فى أمريكا الشمالية وتعتبر منظمة AMA هى المنظمة الوحيدة فى العالم التى تخدم خبراء التسويق فى مجال الأعمال والتعليم على السواء .

الشفرة الأمريكية القياسية لتبادل المعلومات : American Standard Code for Information Interchange (ASCII)

هو نظام للشفرة مستخدم فى تخزين البيانات فى أجهزة الكمبيوتر الشخصي وتبادل البيانات فيما بينها وهى تمثل الحروف على شكل أرقام تبدأ من صفر إلى 127 وتتكون تلك الشفرة من 7 خانات يقوم الكمبيوتر من خلالها بتحويل الحروف والأرقام الموجودة على لوحة المفاتيح إلى أرقام ثنائية Binary digits يستطيع الكمبيوتر فهمها .

سرعة النقل : Bandwidth

عبارة عن مقياس لقياس سرعة نقل البيانات عبر شبكة الإنترنت وهو يمثل عدد نبضات البيانات في الثانية .**bits per second (bps)**

المتصفح : Browser

وهو البرنامج الذى يستخدم فى الدخول إلى شبكة الإنترنت والتصفح للمواقع وعرض وطباعة المعلومات من صفحات الشبكة World Wide Web ، ويعتبر برنامج التصفح من إنتاج شركة ميكروسوفت *Microsoft Internet Explorer* هو أشهرها على الإطلاق ، كما توجد برامج أخرى مشهورة مثل *Netscape Navigator* وبرنامج Mosaic .



التبادل التجاري عبر الإنترنت : Commercial Internet Exchange (CIX)

وهو عبارة عن عقد اتفاق بين مزودي خدمة الإنترنت **Internet service** providers (ISP's لجعل شبكة الإنترنت متاحة للاستخدام التجاري وقد عقدت هذه الاتفاقية عام 1991 .

اسم الملكية : Domain name

عبارة عن أسم فريد يحدد كل كمبيوتر على شبكة الإنترنت ويقوم خادم الأسماء DNS بتحويل الأسم المحدد من قبل المستخدم للإنترنت **Internet** User إلى عنوان على شبكة الإنترنت IP ويمكن معرفة

موقع جهاز الكمبيوتر الذى يحمل هذا العنوان (IP Address) ويعتبر WWW.AUC.EDU مثال لأسم ملكية والأحرف EDU ترمز إلى كلمة Education أى أن هذا الموقع ينتمي إلى جامعة أو مؤسسة تعليمية ومن الأكواد الأخرى المستخدمة مع أسماء الملكية Domain names ما يلي:

AC - Educational institution
CO - Commercial organization
COM - Commercial organization
EDU - Educational institution
GOV - Non military government organization
INT - International Organization
MIL - Military government organization
NET - Network organization, ties to Internet administrative bodies
ORG - non profit organization

خدمة أسماء الملكية : Domain Name Service (DNS)

تستخدم خدمة أسماء الملكية فى تذكر وتحديد عنوان كل كمبيوتر على شبكة الإنترنت وشبكة الإنترنت لا تتعامل فى الواقع بتلك الأسماء التى نستخدمها للمواقع (مثل **www.vahoo.com**) ولكنها تعتمد على عنوان IP مثل 204.71.200.74 وهذا هو عنوان موقع YAHOO.COM على الشبكة .

التسديد الألكترونى : e-cach

التسديد الأليكترونى هو طريقة لدفع النقود من خلال شبكة الإنترنت وهى عبارة عن نقود اليكترونية يمكن تمريرها من شخص إلى لآخر عبر الشبكة .

مفوضية التجارة الفدرالية : Federal Trade Commission (FTC)

وهى عبارة عن وكالة مفوضة لمنع الأفراد أو الشركات من استخدام طرق غير شرعية أو قانونية فى المنافسة فيما بينها فى مجال التجارة ، وهى حاليا معنية بمراقبة التجارة الإليكترونية عبر الإنترنت .

بروتوكول نقل الملفات : File Transfer Protocol (FTP)

وهو عبارة عن بروتوكول (مجموعة إجراءات) تسمح لك بانتقال الملفات من جهاز كمبيوتر إلى آخر عبر شبكة الإنترنت ، ولكن يجب ملاحظة أن إنتقال الملفات بين الأجهزة قد يؤدى إلى الإصابة بفيروس ولذلك يجب فحص تلك الملفات باستخدام برامج فحص الفيروسات .

بروتوكول النقل : Hypertext Transfer Protocol (HTTP)

وهو البروتوكول الآساسى والرئيسي لشبكة الإنترنت وهو المسئول عن كل نشاطات الشبكة والتحكم في الأحداث والاستجابات لتلك الأحداث التي تتم داخل شبكة الإنترنت وهذا البروتوكول مؤسس طبقا للبروتوكول TCP/IP .

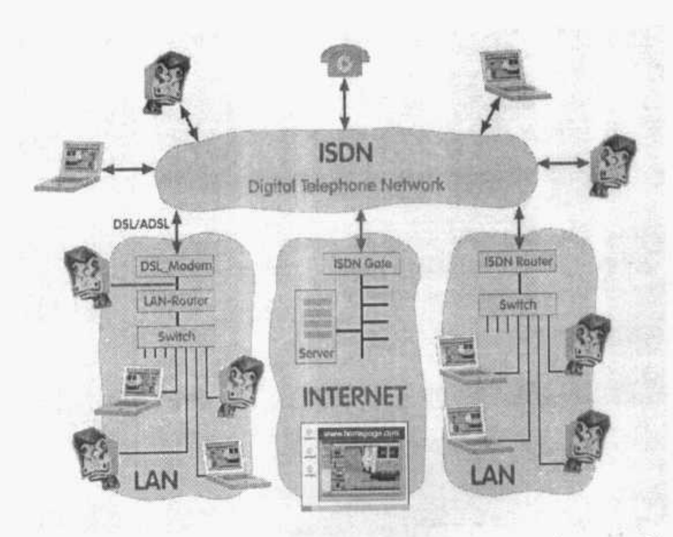
لغة البرمجة للإنترنت Hypertext Markup Language (HTML)

لغة برمجة تستخدم لتصميم الصفحات والمستندات فى المواقع لشبكة الإنترنت .

الشبكة الرقمية للخدمات المجمعة: Integrated Services Digital Network (ISDN)

عبارة عن شبكة دولية رقمية تستخدم فى الاتصالات حيث تسمح بنقل الصوت والصور والبيانات عبر خطوط التليفون الرقمية وهى تقوم بنقل البيانات بسرعة 64 Kbps وهى خدمة تقدمها شركات الاتصالات التليفونية حيث يتم تزويد المشترك بخطين واحد لنقل الصوت والآخر للبيانات ويمكن أستخدام الخطين معا لنقل البيانات

مما يوفر سرعة تصل إلى 128 Kbps وهى سرعة تماثل أربعة أو خمسة أضعاف سرعة أسرع أجهزة المودم الموجودة حاليا .



لغة البرمجة Extensible Markup Language (XML)

لغة من لغات البرمجة الصفحات والمستندات فى شبكة الإنترنت وهى لغة متوافقة مع لغة Hypertext Markup Language (HTML) ولكنها تتميز بإمكانيات وخصائص أكبر وهى أكثر مرونة .

☜ **شبكة الدعاية : ad network**

وهى تمثل شركة تقوم بالتعاقد مع عدد من مواقع شبكة الإنترنت لبيع المساحات الإعلانية أو الدعائية على الشبكة .

☜ **المفوضية الاستشارية للتجارة الإليكترونية :**
Advisory Commission on Electronic Commerce

وهى عبارة عن مجموعة تم إنشائها من قبل الكونجرس الامريكى في إطار اتفاقية حرية ضريبة التعامل مع شبكة الإنترنت المبرمة في عام 1998 للتفويض بعمل خطة ضريبية للمبيعات التي تتم عبر الإنترنت .

☜ **التعامل التجارى بين الشركات : B2B**

التعامل التجاري بين الشركات Business to business المقصود به التعامل بين الشركات التجارية فيما بينها وليس التعامل مع الزبون B2C وحجم التبادل التجاري بين الشركات في هذا النوع من التجارة الأليكترونبة عبر الإنترنت هائل يصل إلى مئات المليارات من الدولارات وفى تزايد مستمر .

☜ إصدار الشيكات تلفونيا : check-by-phone

تقنية تم تطريها بواسطة مسرعات أنظمة الدفع Accelerated Payment Systems لدعم قبول الشيكات عبر الاتصال التليفوني حيث يقوم الوكلاء بتسجيل بيانات حساب الشيكات وطباعتها وإيداع الشيكات بالفاكس وإرسال أشعارات لجميع الأطراف بإتمام العملية.

☜ قانون حماية خصوصية الزبون عبر الإنترنت :
Consumer Internet Privacy Protection Act

وهو قانون ينظم كيفية استخدام أنظمة خدمات الكمبيوتر للمعلومات الشخصية التي يتم إدخالها بواسطة المستخدمين لشبكة الإنترنت وقد صدر هذا القانون عام 1997 لحماية خصوصية المعلومات الشخصية للعملاء عبر شبكة الإنترنت .

☜ حافظة السيبر : CyberWallet

وهى عبارة عن تقنية تتيح التعامل الآمن للحركات المالية عبر شبكة الإنترنت طورت من قبل شركة V-ONE وصممت للعمل مع برامج التصفح Browsers للشبكة ويمكن من خلالها حفظ بيانات أكثر من 16 بطاقة ائتمانية وحساب بنكى وقد صممت خصيصا

لحماية المستهلك من خداع البائعين وبنيت على أساس تقنية قناة الحركات المالية الآمنة Secure Transaction Channel technology

☜ قناة التوزيع : distribution channel

وهى عبارة عن وسيلة يقوم من خلالها المنتج من تسليم بضاعته للزبون ويتلقى الثمن وهى قناة مباشرة بواسطتها تقوم الشركة بالتعامل المباشر مع زبائنها بدون وسيط وهذا شائع في تجارة الشركات ببعضها البعض B2B .

☜ نظام الملفات الضريبة الإلكترونية : electronic tax filing

وهو نظام خدمة يسمح لدافعي الضرائب أن يقدموا إقراراتهم الضريبية عبر شبكة أو على اسطوانة مرنة وفي عام 1994 بلغ عدد المتعاملين بتلك الطريقة من دافعي الضرائب 11.8 مليون شخص أى ما يمثل 11% من إجمالى عدد الأفراد الممولين .

☜ قانون التصدير : export law

وهو قانون أصدرته وزارة الخارجية الأمريكية يمنع تصدير اى نظام تشفير يتجاوز طول المفتاح فيه 40 bit بدون الحصول على أذن خاص ومسموح بذلك فقط فيما بين الشركات الأمريكية ، وقد

صدر هذا القانون بصفة أساسية لمنع الجهات الإرهابية أو المعادية للدولة من تشفير الرسائل التي يصعب على وكالة المخابرات الأمريكية أو وكالة الأمن القومي من فك رموزها ولكن مع تطور نظام التشفير أصبح مقياس 40 bit صغير جدا وهو في الواقع تجاوز ذلك بكثير مما دفع بالقائمين على صناعة التشفير بالضغط على الحكومة الأمريكية لتعديل هذا القانون حتى يتسنى للشركات الأمريكية استيراد نظم التشفير المنافسة من الخارج بسهولة .

☜ التبادل التجارى الدولي : International IBEX Business Exchange

وهى عبارة عن خدمة مباشرة في التجارة الألكترونبة تسمح لمجال الأعمال من التعرف على المردين واستقبال المزايدات والتفاوض حول التعاقدات وترتيب تسليم البضائع وتقديم الخدمات على مستوى العالم ويمكن للشركة تودع متطلباتها وتتقبل المزايدات بدون الإعلان عن هويتها ونظام IBEX هو نتاج تضافر جهود كل من شركة AT&T و General Electricو Dun & Bradstreet وغرفة التجارة الأمريكية واتيح هذا النظام سنة 1996 .

الفصل الثالث

مواقع التجارة الإليكترونية والتسوق

الفصل الثالث

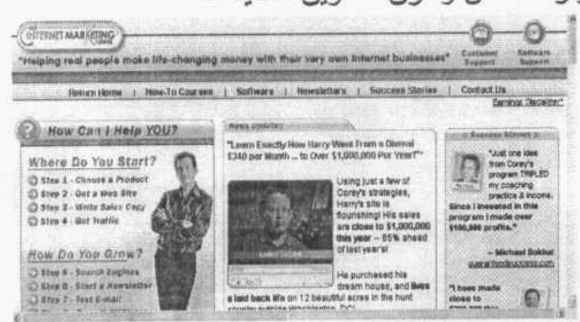
أهم المواقع المتخصصة في التجارة الإلكترونية و التسويق على الانترنت

سوف نتعرض فى هذا الفصل إن شاء الله إلى أهم وأفيد المواقع المتخصصة فى فنون التسوق والتجارة عبر شبكة الانترنت ن وسوف نعرض لكل موقع على حدة مع شرح وافى لكيفية استخدام الموقع وأمثلة توضيحية على ذلك.

☜ طرق التسويق الناجحة على الانترنت :

عنوان الموقع : http://www.marketingtips.com

هذا الموقع يفيد الأشخاص الذين يقدمون على إنشاء موقع تجارى على شبكة الانترنت فهو يحتوى على معلومات عن كيفية عمل التصميم للموقع وأفضل البرامج التى يمكن استخدامها لهذا الغرض كما أنه يحتوى على العديد من آراء الخبراء فى فن التسويق وأسرار هذا الفن وطرق التسويق الحديثة .



يوضح الشكل السابق الصفحة الرئيسية للموقع ويحتوى الموقع على العديد من الأختيارات المفيدة مثل قائمة لبعض الدروس الخاصة بفن التسويق How to courses بالإضافة إلى عرض لبعض قصص النجاح فى مجال الأعمال ، ويتيح لك الموقع الاشتراك فيه مجانا بما يضمن لك الحصول على نصائح يومية على بريدك الاليكتروني E-Mail.

Not Subscribed? Fill out this form to sign up...
Sign up now to receive your FREE subscription to our Marketing Tips newsletter. It's packed full of innovatove ideas you can use to grow a wildly profitable Internet business. A $147 value -- yours FREE!

First Name: Last Name:
E-mail: E-mail Confirm:

Sign Up Now!

☜ **آراء خبراء التسويق:**

عنوان الموقع : http://www.wilsonweb.com

يتناول هذا الموقع موضوع التجارة الاليكترونية والتسويق على شبكة الانترنت من خلال الآلاف من المقالات المتخصصة لخبراء التسويق والتجارة على الانترنت يتعرضوا فيها بالشرح لكيفية تصميم المواقع التجارية على الشبكة واختيار الأسماء المناسبة لها.



ويحتوى الموقع على قاعدة بيانات ضخمة Database تحتوى على عدد ضخم جدا من المقالات عن فن التسويق والتجارة الاليكترونية



☜ **قاموس مصطلحات التجارة الاليكترونية والتسويق:**

عنوان الموقع : http://www.marketingterms.com

هذا الموقع عبارة عن قاموس ضخم يحتوى على المصطلحات الخاصة بالتجارة الاليكترونية وعلم التسويق وهو مرتب حسب

الحروف الأبجدية بالإضافة إلى محرك للبحث يمكنك استخدامه للبحث عن معنى مصطلح معين ، كما يحتوى الموقع على قائمة بالمصطلحات المستخدمة فى الدردشة Chat على الانترنت .



☜ إنشاء المواقع على الشبكة :

عنوان الموقع: http://www.admedia.org

يساعدك هذا الموقع على إنشاء موقع خاص لعملك أو لشركتك على الشبكة حيث يتناول هذا الموقع مراحل التفكير والتخطيط المبدئي للموقع ويناقش الطرق السليمة لإدارة الموقع، كما يتعرض للتقنيات الحديثة المستخدمة فى المواقع كما يعلمك كيفية تبادل الصفحات والدعاية مع المواقع الأخرى .



☜ موقع مينا بيزنيس :

وهو موقع يقوم بتقديم أخبار ومعلومات وخدمات وتجارة إلكترونية للشرق الأوسط ولمنطقة شمال أفريقيا،كما يحتوى على قاعدة بيانات بالشركات العاملة لربط البائعين والمشترين بعضهم ببعض،بالإضافة إلى فرص العمل وتبادل رؤوس الأموال وعقد الصفقات التجارية عبر الإنترنت .

☜ موقع بترو كومرس :

http://www.petrocommerce.co.ae

هو موقع للتجارة الإلكترونية المتعلقة بتجارة معدات ومواد وخدمات صناعتي البترول والغاز الطبيعي يخدم منطقة الشرق الأوسط، ويقوم بالربط بين المشترين وبائعي المعدات والخدمات والمواد ويتيح لهم فرصة التعامل إلكترونياً عبر الإنترنت.



☜ موقع راية :www.rayaholding.com

وهو موقع لشركة قابضة تتكون من مجموعة من الشركات المصرية العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات وقد بدأت منذ عام 2000 في العمل على الاستثمار في مجالين جديدين، هما: الإنترنت والتجارة الإلكترونية والاتصالات .



☜ **مركز المعلومات الحكومية والتجارية الإليكترونية :**
www.e-gov-magazine.com

هو موقع متخصص في تقديم معلومات حول التجارة الإلكترونية في السعودية، الاتجاهات والنزعات الاقتصادية العالمية وغيرها.



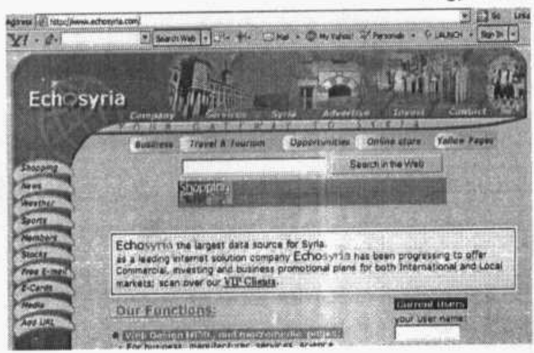
☜ **موقع التجارة : www.tijara.com**

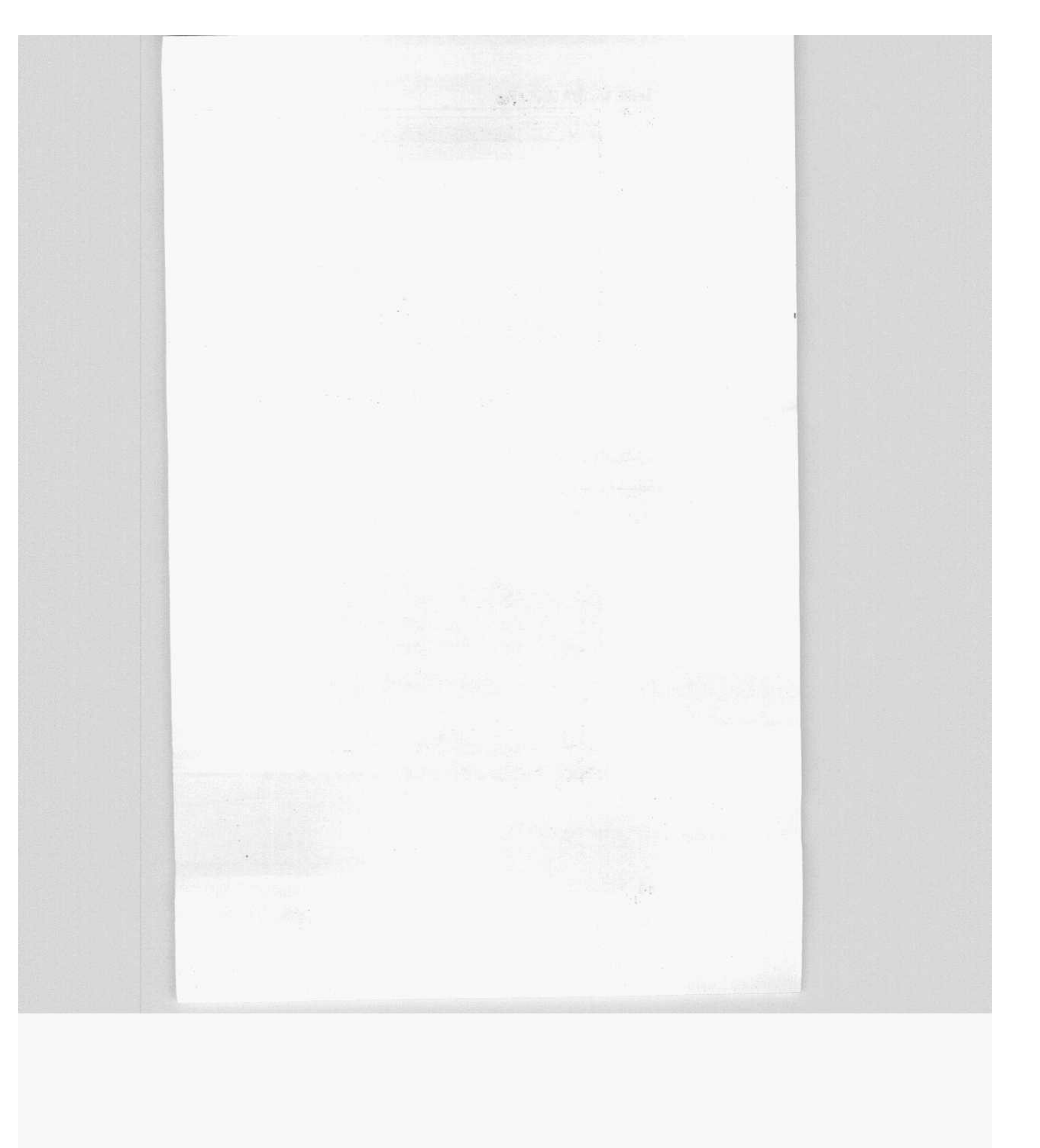
هو موقع لخدمة التجارة الإلكترونية يقدم للتجار الفرصة لإنشاء متجر إلكتروني عبر الإنترنت وتوسيع أعمالهم. ويربط هذا الموقع مستخدم الإنترنت بالعديد من التجار في المنطقة، لتسهيل عملية البيع وشراء السلع والخدمات .



☜ موقع اكو سوريا : www.echosyria.com

يملك هذا الموقع شركة إيكوسيريا وهي شركة سورية متخصصة في عمل برامج الإنترنت. وتقدم الشركة خطط تطويرية في مجالات الأعمال والتجارة والاستثمار. وتقدم العديد من الخدمات مثل تصميم المواقع وبناء المتاجر الإلكترونية واستضافة المواقع وتقديم دورات لتعليم الإنترنت والبريد الإلكتروني وتصميم المواقع وغيرها من الخدمات المتميزة .





الفصل الرابع

التعامل مع مواقع المزادات

الفصل الرابع

التعامل مع مواقع المزادات

Web Auction Sites

انتشرت فى الآونة الأخيرة مواقع المزادات على شبكة الانترنت انتشار كبير ومواقع المزادات هى فى حقيقتها عبارة عن أسوق أو مراكز تجارية Malls يتم من خلالها بيع كل أنواع المنتجات وتعقد من خلالها العديد من المزادات التى تحقق لأصحابها أرباح طائلة وسوف نتعرض فى هذا الفصل لبعض الأمثلة لتلك المواقع وكيف يمكنك التعامل معها بحيث يمكنك عرض سلعتك للبيع من خلالها، وكيف يمكنك الحصول على حساب بائع Seller account تقوم من خلاله بعرض المنتج وإتمام عملية البيع ومن أهم مواقع المزادات واشهرها موقع ebay وموقع kunoozy الذي يتيح لك التعامل باللغة العربية بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية وايضا موقع auction.yahoo وموقع ubid وموقع bidz وموقع amazon .

وقبل الدخول فى تفاصيل استخدام تلك المواقع نتعرف إلى الشروط والمتطلبات الواجب توافرها حتى يمكنك استخدام تلك المواقع .

شروط التعامل مع مواقع المزادات:

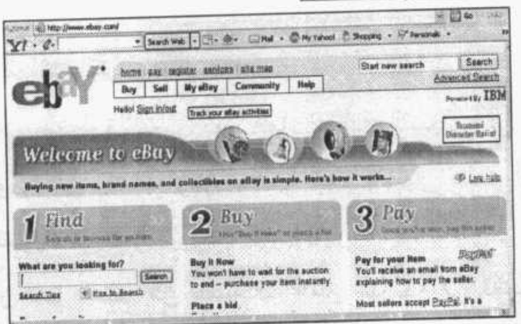
حتى يمكنك الدخول إلى مواقع المزادات لا بد من توافر الشروط الآتية:

1. أن يكون لديك بطاقة ائتمانية credit card يمكنك بواسطتها التسجيل فى الموقع، وبعض المواقع لا تتطلب بطاقة ائتمانية .
2. أن يكون لديك حساب فى احد البنوك .
3. أن تمتلك بريد اليكتروني e-mail .

ونتعرض فيما يلي إلى أهم مواقع المزادات وكيفية التعامل معها

موقع المزادات : ebay

يعد هذا الموقع من اشهر مواقع المزادات على شبكة الانترنت وللدخول إلى هذا الموقع أكتب اسم الموقع في سطر العنوان Address من خلال متصفح الانترنت Internet explorer وعنوان الموقع هو: www.ebay.com .



بعد الدخول إلى الصفحة الرئيسية للموقع Home page تبدأ أولى الخطوات ألا وهى التسجيل في الموقع Registering وهى خطوة

أساسية حتى يمكنك الحصول على حساب بيع Seller account ، ويتم من خلال خطوات التسجيل إرسال رسالة إلى بريدك الاليكتروني لتأكيد لتسجيل والتحقق من صحة البريد الالكتروني الذي سوف يكون هو طريقة الاتصال بينك وبين زبائنك على الشبكة .

ebY
Registration: Enter Information Help
1 Enter Information 2. Choose User ID & Password 3. Check Your Email
If you want to bid or buy on eBay, you'll need to register first. It's easy and free.
First name sherif
Last name said
Street address moritania street - mandarah
City alexandria
Postal code
State / Province / Region
Country Egypt

اختيار المنتج المرغوب بيعه:

وتلك هى الخطوة التالية بعد إتمام عملية التسجيل فى الموقع والحصول على حساب ومن خلالها تقوم باختيار سلعة أو منتج يمكنك تسويقه فى المزاد ويجب عند اختيارك لهذا المنتج أن تراعى أن يكون هذا المنتج من المنتجات الغير مدرجة فى قائمة السلع المحظورة مثل الأدوية والمواد الكيميائية، كما يجب أن يكون من المنتجات المطلوبة فى السوق حتى تضمن الإقبال على شراءه ،

ويمكنك تصفح الموقع لتتعرف على أهم المنتجات أو السلع المتداولة عبر الشبكة وذلك من خلال البحث داخل البلد الذى تنتمي إليه (مثلا مصر Egypt) الكثير من السلع المتداولة والتي توحي لك بمنتج أو سلعة معينة تتولى الترويج لها وبيعها من خلال الموقع بسهولة وسرعة .



والموقع يحتوى على إرشادات وتعليمات تعرفك كيفية البيع من خلال الموقع من خلال ثلاث خطوات أساسية وهى:

1. التجهيز لعملية البيع باختيار السلعة من خلال عملية بحث فى الموقع عن السلع التى تم بيعها بنجاح من خلال الشبكة
2. تجهيز السلعة وتصويرها وهى من النقاط المهمة التى من خلالها يتعرف المشترى على حالة السلعة المباعة وشكلها ويتم ذلك أما بنسخ صورة المنتج من موقع الشركة المنتجة إذا كان المنتج احد السلع المعروفة مثل أجهزة التليفون المحمول مثلا (Nokia) فبالدخول إلى موقع الشركة

المنتجة يمكنك الحصول على صورة الموديل الذى ترغب فى بيعه بسهولة .

3. إضافة المنتج بقائمة المزايدة بالموقع وهذا يتطلب الآتي:

- أن تكون مسجلا بالموقع كما ذكرنا من قبل .
- أن تكون السلعة من المنتجات المسوح بها وان يتم تحميل صورة المنتج وكذلك تحديد سعر نهائي للمنتج،كما يجب عليك وصف المنتج ومواصفاته وامكاناته ويمكنك استخدام برنامج معالجة نصوص مثل برنامج Word .
- تحديد طريقة وتكلفة الشحن .
- تحديد موعد وصول المنتج للمشترى .
- تحديد طريقة سداد سعر المنتج .

موقع المزاد : auction yahoo

وهو أيضا من أهم مواقع التجارة والمزادات على شبكة الانترنت وهو يتميز بمحرك بحث قوى وفعال يمكنك استخدامه فى البحث عن المنتجات وعنوان الموقع هو : www.auctions.yahoo.com



والتعامل فى حالة البيع والشراء يتم فى هذا الموقع بنفس الطريقة والشروط السابق ذكرها بالنسبة لموقع ebay

نظام الدفع الفوري : Paydirect

يمكنك من خلال تلك الخدمة في هذا الموقع بإرسال واستلام النقود عن طريق البريد الاليكتروني e-mail وذلك من خلال حساب البنك الذي حددته في عملية التسجيل أو من خلال بطاقتك الائتمانية .

<u>موقع المزادات Bidz</u>

هذا الموقع أحد أهم مواقع المزادات على شبكة الانترنت ويتميز بان المزاد يبدأ بسعر أفتتاحى قيمته دولار واحد وتبدأ المزايدة bid عليه ، كما يحتوى الموقع على نظام خاص للمزادات يطلق عليه

مزاد الدقيقة الواحدة One minute auction فيبدأ المزاد لمدة دقيقة واحدة تتكرر بوضع المزايدات Bids .



موقع Kunoozy

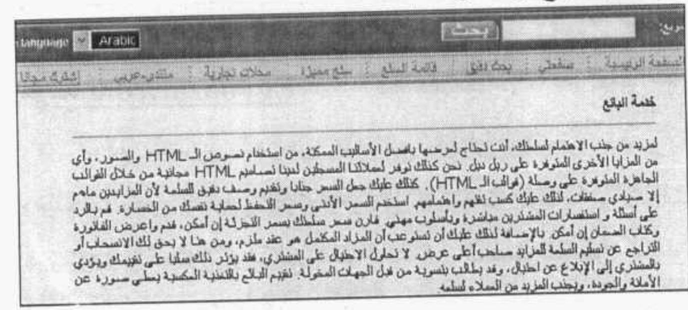
تم تصميم هذا الموقع بصفة أساسية لمستخدمي منطقة الشرق الأوسط وهو يتميز بإمكانية استخدامه باللغة العربية .

موقع :erealdeal.com

وهذا الموقع من المواقع العربية وهو موقع تسوق رائع يعتبر بوابة إلى جميع الدول العربية وهو يتبع دولة الإمارات العربية ، ويحتوى الموقع على العديد من الأنشطة مثل البيع والشراء بالإضافة إلى قائمة بالسلع المتاحة للبيع على الموقع فى اى دولة من الدول العربية .



ويتميز هذا الموقع بتقديم النصائح والمعلومات التى تساعدك سواء فى عملية البيع أو الشراء



موقع بوابة العرب : www.arabsgate.com

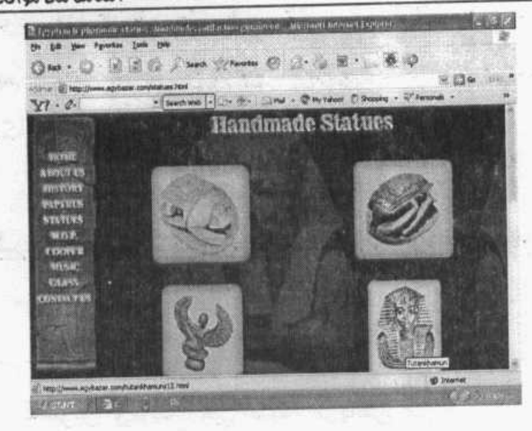
هذا الموقع أيضا من المواقع العربية التي تتيح لك إتمام البيع والشراء من خلالها الدخول إلى سوق البوابة وهو يكون متاح لك بمجرد أن تقوم بالتسجيل فى الموقع وهى عملية بسيطة ومجانية،

كما يمكنك من خلال الموقع وضع إعلاناتك التجارية عن المنتجات التي ترغب فى بيعها .



موقع Egybazar.com

وهو موقع مصري الغرض منه بيع الهدايا والتحف المصرية ومنتجات خان الخليلي حيث يعرض المنتجات اليدوية والأدوات الموسيقية والعطور والقطع الفنية اليدوية المصنوعة من أوراق البردي المصرية الشهيرة .



موقع النيل التجاري :Nilecommerce.net

وهذا موقع آخر من مواقع التجارة الالكترونية والتسوق عبر الانترنت وهو متاح باللغتين العربية والإنجليزية، ويحتوى الموقع على قسم خاص لخدمة العملاء والرد على استفساراتهم كما يحتوى على قسم للتخفيضات (الاوكازيونات) لبعض المنتجات التى تم تخفيض أسعارها للترغيب فى الشراء .



كما يحتوى هذا الموقع على قسم خاص لخمة الموردين والتجار يؤمن لهم إمكانية عرض وتسويق منتجاتهم وبناء مواقعهم الخاصة على شبكة الانترنت .

موقع شركة العريس للكمبيوتر : www.elariss.com

شركة العريس للكمبيوتر شركة من شركات البرمجيات العربية وهي شركة لبنانية مركزها الرئيسي في بيروت . ومركزها الرئيسي للتسويق والإنتاج في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية ، وقد أنتجت الشركة خلال الأعوام السابقة المئات من البرامج التعليمية والإسلامية والتي تم تسويقها بالدول العربية .



موقع النيل والفرات : www.nealwafurat.com



موقع أدب وفن : www.adabwafan.com

وهو موقع تسويق منتجات فنية وكتب وموسيقى وأغانى وبرامج كمبيوتر وأعمال حرفية وغيرها من المنتجات الفنية .



موقع مكتب مال و أملاك للخدمات العقارية:
www.aqarmall.com

وهذا الموقع متخصص فى تسويق وتجارة الخدمات العقارية فهو يقدم عروض للبيع والشراء للعقارات فى المملكة العربية السعودية .



موقع الشركة السعودية للتوزيع : www.saudi-distribution.com

الشركة السعودية للتوزيع هي إحدى الشركات التابعة للمجموعة السعودية للأبحاث والتسويق القابضة والتي تملك مجموعة من الشركات مثل الشركة السعودية للأبحاث والنشر والشركة السعودية للتوزيع وشركة الأفق لنظم المعلومات والاتصالات. وغيرها من الشركات .



موقع محتاج :www.mehtag.com

وهو من المواقع الشاملة التى تحتوى على مزادات متنوعة حسب الطلب ففيه مزادات ساخنة وأخرى متميزة وثالثة غالية الأسعار ، كما انه يحتوى على إعلانات عن الوظائف ومنتديات .



كما يحتوى هذا الموقع على خدمة ممتازة وهى انك يمكنك معرفة مواقيت الصلاة فى أى قرية أو مدينة فى أى مكان من العالم طوال الشهر بالكامل .

البلد: Estonia
المحافظة: Laane-Virumaa المدينة: Vainupea
طريقة الحساب: الهيئة العامة المصرية للمساحة
التوقيت: شتوى زيادة ساعة فى كل المواقيت فى التوقيت الصيفى
الفقه: عادى (شافعى، حنبلى، مالك) الاختلاف فى توقيت صلاة العصر فقط
التاريخ: شهر 01 سنة 2005
اعرض مواقيت الصلاة
خط العرض: ٥٩,٥٧٧٧٧٧٨ خط الطول: ٢٦,٢٧-٥٥٥٦ الارتفاع من سطح البحر: ١
فرق التوقيت: ٢ ساعة من توقيت جرينتش

أوقات الصلاة فى مدينة Vainupea فى Estonia

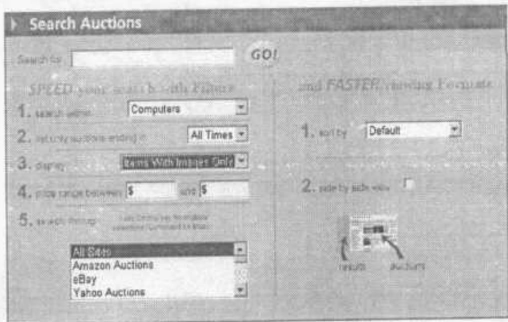
التاريخ	فجر	شروق	ظهر	عصر	مغرب	عشاء
٢٠٠٥-٠١-٠١	٠٦:٢١ ص	٠٩:١٤ ص	١٢:١٨ ص	١:١٥ م	٣:٢٢ م	٦:٠٠ م
٢٠٠٥-٠١-٠٢	٠٦:٢١ ص	٠٩:١٣ ص	١٢:١٩ ص	١:١٦ م	٣:٢٣ م	٦:٠١ م

إستخدام محركات البحث للبحث عن البضائع:

نظرا لوجود الكثير جدا من مواقع المزادات ومواقع التسوق على شبكة الإنترنت وتعدد تخصصاتها فان التصفح فى كل منها للبحث عما ترغب فى شراؤه أمر فى غاية الصعوبة ويستغرق وقت طويل ومجهود ، لذلك يمكنك أستخدام أحد محركات البحث المتخصصة فى التسوق والمزادات وسوف نستعرض فيما يلي أهم تلك المحركات وكيفية الوصول إليها واستخدامها .

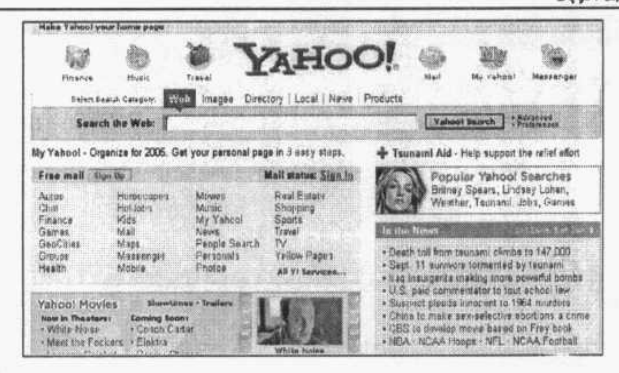
محرك البحث :bidxs

وهذا المحرك هو أقوى محركات البحث المتخصصة في هذا المجال وأشملها ويمكنك ببساطة الدخول إلى هذا الموقع بكتابة عنوانه في سطر العنوان لبرنامج التصفح الخاص بك وهو www.bidxs.com ، وعند الدخول إلى الموقع يمكنك كتابة أسم السلعة أو المنتج الذي ترغب في شراؤه في سطر البحث، Search for كما يمكنك أن تحدد التاريخ المرغوب للمزادات التي تنتهي في تاريخ معين كما يمكنك من خلاله أختيار أسم موقع المزاد الذى ترغب في البحث فيه ، بل ويمكنك أيضا أن تحدد نطاق السعر الذى ترغبه للمنتج .



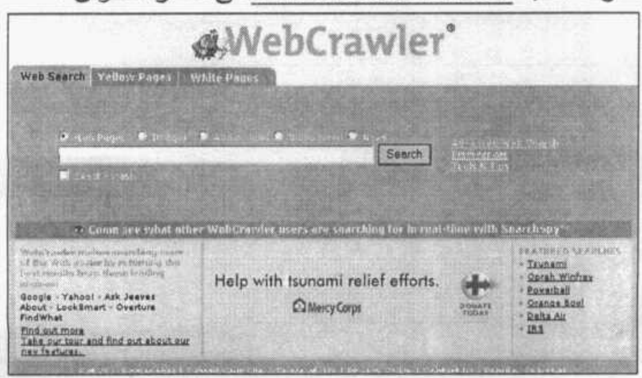
محرك البحث :Yahoo

وهو واحد من أكبر محركات وأقواها ويتميز بنظام فهرسة جيد يقوم بتحديث مدخلاته بصفة دائمة وللدخول على هذا الموقع أكتب العنوان www.yahoo.com في سطر العنوان لبرنامج التصفح .



محرك البحث :Web Crawler

وهو أيضا من محركات البحث الجيدة حيث يقوم بالبحث التلقائي داخل شبكة الإنترنت عن أي مواقع جديدة تضاف إلى قائمة البحث فى فهرس المحرك وهو يقبل طلبات للبحث يصل عددها إلى حوالي 13 مليون طلب بحث فى الأسبوع وللدخول إلى هذا المحرك اكتب www.webcrawler.com فى سطر العنوان .



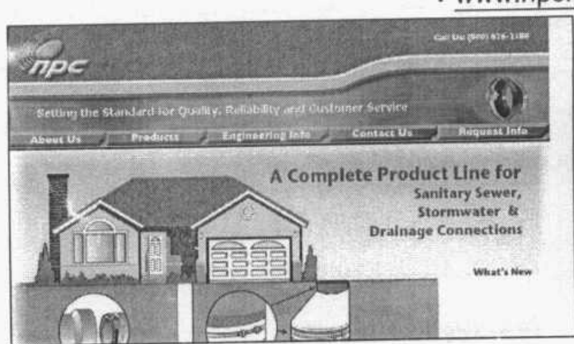
محرك البحث :Lycos

وهو محرك قوى يتميز بالآلف الأدخالات ومعدل البحث بنجاح فيه مرتفع جدا ، ويمكنك الدخول إليه بكتابة العنوان www.lycos.com فى سطر العنوان .



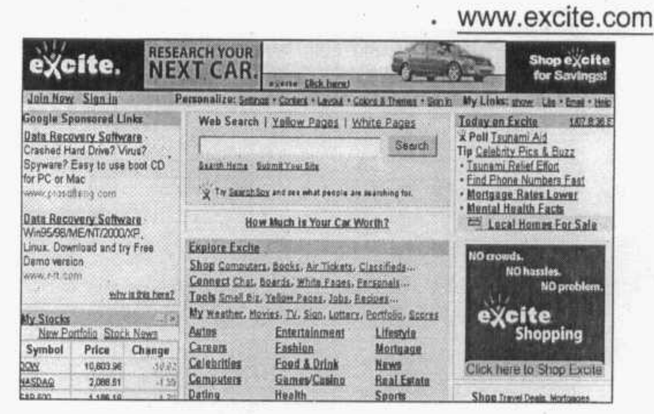
محرك البحث: Yellow Pages

وهو من المحركات الناجحة التي تسعى كل شركة ترغب في تنشيط مبيعاتها التسجيل فيه ، ويتم الدخول إليه بكتابة العنوان www.npc.com .



محرك البحث :Excite

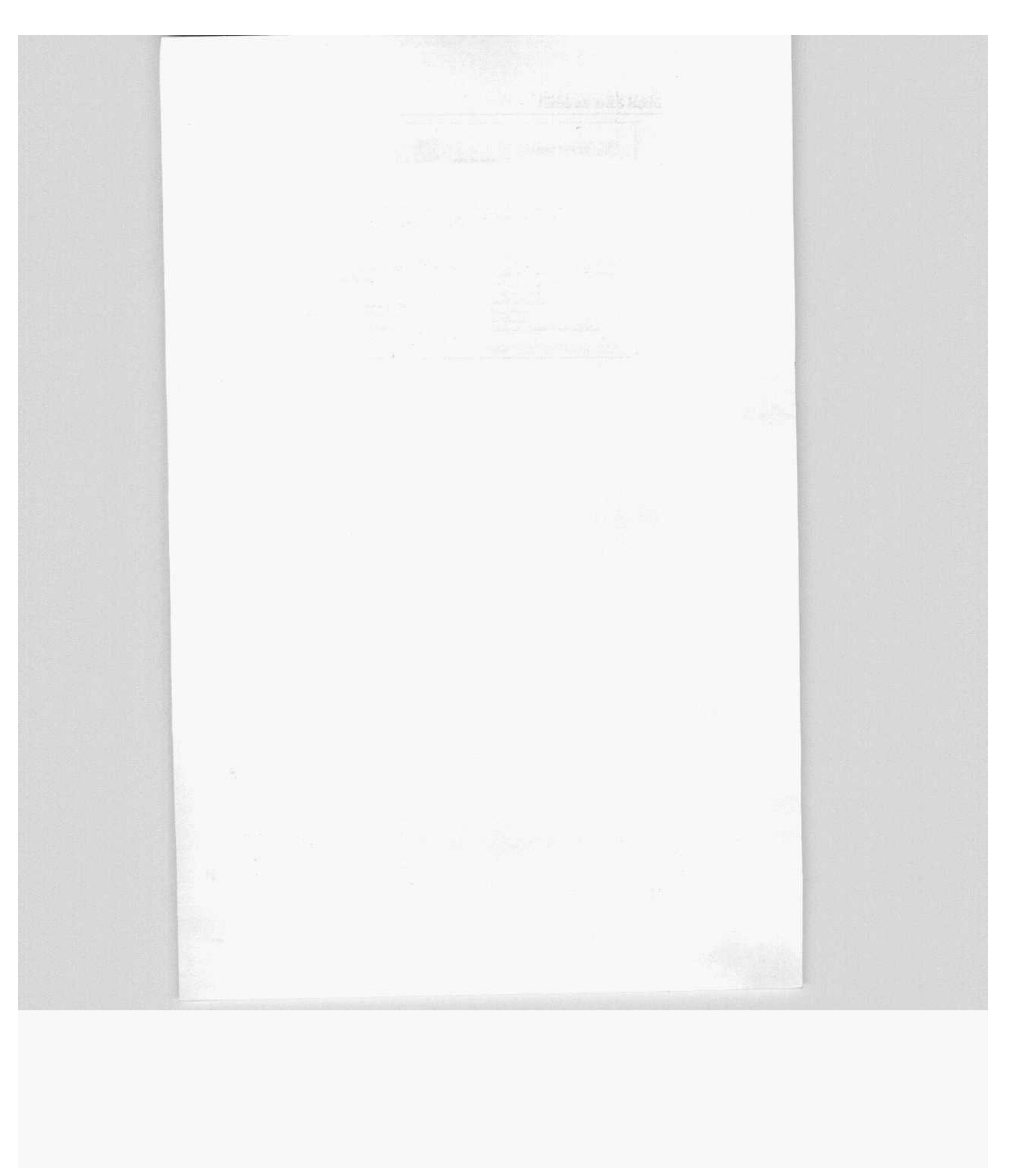
وهو محرك بحث مختلط يقوم بالاستعانة بمحركات بحث أخرى للوصول إلى المعلومة ، ويتم الدخول إلى الموقع بكتابة العنوان www.excite.com .



محرك البحث (أين) : www.ayna.com

هذا المحرك من محركات البحث العربية الممتازة الشاملة حيث يحتوى على بيانات وعناوين لمواقع كثيرة فى الاقتصاد والتجارة والتسوق والعقارات بالإضافة إلى الفنون والآداب وأخبار المجتمع والترفيه والعديد من الموضوعات المتنوعة بجانب احتوائه على عناوين لأحسن ألف موقع على شبكة الانترنت .


UTF8 GIF English
Ayna?
Your net guide
دليل أين
اقتصاد وتجارة
فنون وآداب
مجتمع
كومبيوتر
تسلية وترفيه
تربية



الفصل الخامس

مراحل البيع على الإنترنت

الفصل الخامس

مراحل البيع عبر الانترنت

حتى يمكنك بيع سلعة ما أو أى منتج من خلال شبكة الانترنت يجب عليك المرور بمجموعة من الخطوات أو المراحل وسوف نستعرض فى هذا الفصل أن شاء الله تلك المراحل أو الخطوات بالتفصيل .

أولا : التسجيل Registering

وتلك المرحلة هى الخطوة الأولى فى عملية التجارة عبر الانترنت وهى كما ذكرنا من قبل التسجيل أو فتح حساب بائع Seller account فى أحد مواقع المزادات السابق ذكرها وهى مرحلة أساسية فى عملية البيع وتتم عملية التسجيل من خلال نموذج يظهر على الشاشة لإدخال بياناتك وعنوان البريد الالكتروني *e-mail* الخاص بك (أرجع إلى الفصل الخامس لتعرف كيفية إنشاء بريد اليكتروني *e-mail*) والذي سوف يقوم المزايدين *Bidders* بمراسلتك عليه لإتمام عملية البيع والشراء .

ebay

Registration: Enter Information — Help

1 Enter Information 2. Choose User ID & Password 3. Check Your Email

If you want to bid or buy on eBay, you'll need to register first. It's easy and **free**.

First name: sherif
Last name: said

Street address: moritania street - mandarah

City: alexandria
Postal code:

State / Province / Region:
Country: Egypt

ثانيا: تحديد المنتج

بعد الانتهاء من التسجيل فى أحد مواقع البيع بنجاح تأتى الخطوة التالية ألا وهى تحديد السلعة أو المنتج الذى ترغب فى بيعه، ويشترط لهذا المنتج أن يكون من السلع الغير محظورة كما ذكرنا من قبل ويمكنك تحديد هذا المنتج أو السلعة من خلال مراقبتك للسلع المتداولة عبر الشبكة وذلك باستخدام محركات البحث من خلال موقع المزاد لعرض قائمة بالسلع المعروضة للبيع ،كما يمكنك تحديد تلك السلعة طبقا لتخصصك أو تبعا لما هو متداول فى منطقتك أو البلد الذى تعيش فيه ، ويمكنك كذلك العمل من خلال شريك لك فى أحد البلدان الخارجية يقوم بإرسال قائمة لك بالسلع الممكن بيعها فى بلدك ومواصفاتها وصور لها تقوم بعرضها فى

المزاد من خلال الموقع وتلقى طلبات الشراء من المشتريين وبالتالي طلب المنتج من شريكك ليرسله لك .

ثالثا:تجهيز المنتج للبيع

وفى هذه المرحلة يتم تصوير المنتج وعرضه من خلال موقع المزاد ويجب أن يتم تصوير المنتج بدقة ووضوح ويتم ذلك أما من خلال تحميل صورة المنتج من موقع الشركة المنتجة للسلعة أو باستخدام كاميرا ملحقة بجهاز الكمبيوتر إذا كانت سلعة مستعملة *Used* ويجب عدم إغفال اى تفاصيل تخص السلعة ولو كانت بسيطة أو تبدو غير مهمة حتى لا يتم رفضها من قبل المشترى .



رابعا: إضافة المنتج إلى قائمة المزاد

وفى تلك المرحلة يتم إدراج السلعة إلى قائمة السلع المعروضة فى الموقع وذلك بتحميل صورة المنتج كما ذكرنا من قبل وكذلك تحديد

سعر للسلعة وطريقة الشحن وتكلفتها وموعد وصول السلعة للمشترى وتحديد طريقة السداد .

خامسا:تصنيف المنتجات في مواقع البيع : Categories

عند عرض منتجك على شبكة الانترنت في مواقع المزادات أو مواقع البيع يجب أن تختار المصنف Category الذى يوضع تحته المنتج حتى يسهل على المتصفح للموقع الراغب في الشراء الوصول إلى منتجك بسهولة ويسر وبالتالي تتم عملية البيع ، فمثلا اذا كنت تقوم ببيع أجهزة أو مستلزمات كمبيوتر فيجب أن تدرج منتجك ضمن مصنف يخص الأجهزة الاليكترونية والكمبيوتر مثلا Electronics and Computers .

Accessories, Desktops & Towers, Laptops, Monitors, Networking, PDAs, Peripherals, Power Protection, Servers

E-Commerce & Technology

Contracts, Domain names, Hardware & software, Search Engine Optimisation, Web Casting, Web Solutions

Finance & Accounting

Banking, Credit cards, Credit & Collections, Financing & Leasing, Online Training, Payroll solutions

International

Business travel, International Calls, Messaging, Shipping

Office Management

Business travel, Contact Management, Credit card Services, Office supplies, Payroll solution, Printers & Print services, Technology

Sales & Marketing

Applications, Business, Communications & Internet, Graphics, Operating Systems, Software Training

Employment & HR

Business Education, Corporate credit cards, Employment contracts, Networking Resources, Online Training, Payroll solution, Recruiting & hiring

Industrial Products & Equipment

Air Control, Gas

Legal

Alternative Dispute Resolution, Contracts & Regulations, Incorporation, Labor & Employment Law, Tax Law

Others

Flowers

Telecommunications

سادسا:عملية سداد قيمة السلعة

وهى الخطوة الأخيرة بعد أن تم البيع وعملية الدفع يمكن أن تتم بأكثر من طريقة سواء اليكترونية أو تقليدية، ونستعرض بعض تلك الطرق فيما يلي:

- السداد بواسطة شيكات على الانترنت *online check*

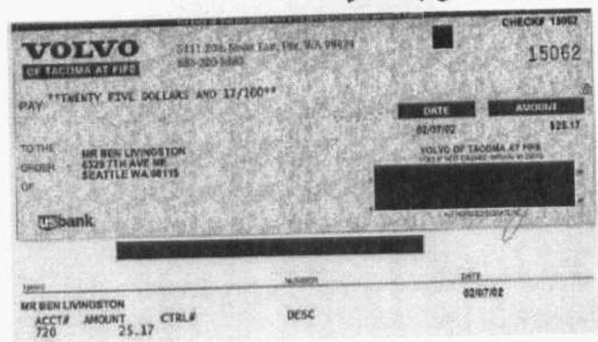


- الشيكات السياحية *Traveler checks* وهى من الطرق الدولية المعروفة .



☜ التحويل البنكى وتتم بتحويل قيمة المنتج من حساب المشترى للسلعة إلى حساب البائع .

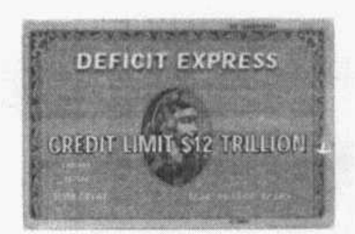
☜ الشيكات المصرفية العادية .



☜ البطاقات الائتمانية : **Credit cards**

تعتبر البطاقات الائتمانية من أكثر الطرق انتشارا فى تسديد قيمة المشتريات وهى توفر أعلى حماية للمستهلك ويشمل ذلك حق طلب الأعتماد من مصدر البطاقة وإذا لم يتم تسليم السلعة أو كانت غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها فلن يمكن يسمح بقبول الدفع بالبطاقة الائتمانية .



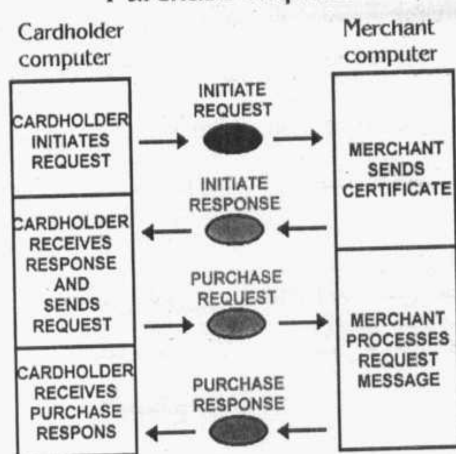


البيع باستخدام طريقة Drop shipper

وهى طريقة تتيح لك البيع للعملاء بدون أن يكون لديك مخزون من المنتجات التي ترغب فى بيعها ويمكن تلخيص تلك الطريقة فى النقاط التالية :

- يجب عليك أولا فتح مخزن على الإنترنت لعرض منتجاتك التى ترغب فى بيعها ويتم ذلك من خلال مواقع المزادات Auctions وهى كثيرة ومعروفة مثلا موقع ebay وهو أشهرها أو موقع Yahoo أو غيرها من مواقع التجارة الإليكترونية .

- البحث عن موزع لمنتجاتك يكون بمثابة **Drop shipper** ويمكنك أستخدام أحد محركات البحث المعروفة لهذا الخصوص مثل Google, Yahoo, Altavista أو غيرها من محركات البحث (أرجع إلى الفصل الخاص بمحركات البحث) .
- فتح حساب مع الموزع Distributor الذي أخترته ومن الممكن التعامل مع أكثر من موزع فى حالة تنوع المنتجات أو البضائع .
- يقوم الموزع بإرسال صور ومواصفات المنتجات التي سوف تقوم بعرضها للبيع فى مخزنك على الإنترنت أو من خلال مواقع المزادات Auctions المنتشرة فى الشبكة .
- فى حالة قيام أحد الزبائن بشراء أحد منتجاتك وتتم عملية الشراء أما باستخدام البطاقة الائتمانية Credit card أو عن طريق حوالة بريدية ، تقوم أنت بدورك بإرسال بريد اليكتروني e-mail إلى موزعك يحتوى على طلب الشراء Order الخاص بالزبون مع أسم وعنوان المشترى .



- يقوم الموزع بإرسال السلعة أو المنتج إلى الزبون ويحصل منك على قيمة سعر الجملة وليكن 70 جنيها بينما حدد أنت السعر للزبون 100 جنيه طبعا بالإضافة إلى تكاليف الشحن .
- بهذه الطريقة تكون قد حصلت على ربح لمنتج واحد قيمته 30 جنيها .

ملحوظة:

حيث أن الموزعين هم من تجار الجملة وليس القطاعي وبما أنهم يبيعون لك قطعة واحدة فكان من الضروري أن يحصلوا على أتعاب إضافية نظير تلك الخدمة وحيث أنهم يقومون بتجهيز السلعة

لك وتغليفها بالإضافة إلى أنها تكون مخزنة فى مخازن الموزع لحسابك ، هذا بالإضافة إلى أنهم يتعاملون من خلال مع شركات شحن لشحن منتجك إلى العميل وهى تكلفة إضافية ؛ وتلك الأتعاب تسمى Drop ship fee ، وأنت بالتالي يمكنك تحميل تلك الأتعاب الإضافية على سعر بيع المنتج للعميل .

الاتصال الآمن فى البيع والشراء:

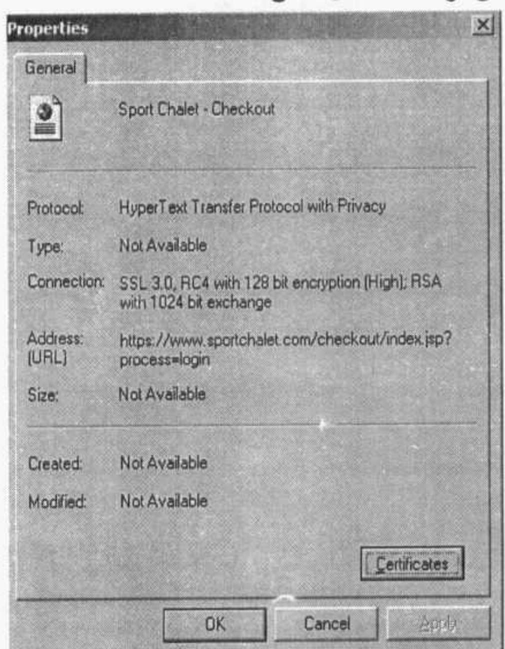
من العوامل التي تجعل الكثيرين يحجموا عن اللجوء إلى ممارسة البيع والشراء عبر الإنترنت هو الخوف من سرقة بطاقاتهم الإئتمانية ومعرفة الغير لمعلوماتهم الشخصية ، وللتغلب على تلك المشكلة فقد تم تطوير تقنيات خاصة فى المواقع المخصصة للمزادات والتجارة الأليكترونية بحيث يتم إرسال المعلومات بطريقة مشفرة وآمنة (راجع الفصل الخاص بالتشفير) .

كيفية التعرف على مستوى الحماية في الموقع:

يمكنك التعرف على مستوى الأمان في الموقع من خلال بعض المؤشرات والبيانات والتي تتلخص في الآتي:

- المؤشر الأول للامان فى الموقع هو أن يبدأ بالأحرف التي تشير إلى بروتوكول الشبكة الرئيسي وهو **https**

- أنقر على الزر الأيمن للفارة على صفحة الإنترنت ثم أضغط على الخصائص properties فيظهر فيها وصف الأتصال والذي يبدأ بالأحرف SSL وهذه الأحرف تشير إلى الكلمات Sockets layer secure وهى تشير إلى مجموعة من قواعد الأتصال الآمن .



- حتى إذا كان التشفير من النوع المنخفض والذي يقدر بـ 40 bit فإن أى جهاز كمبيوتر بسرعة 60 Mhz مثلا سوف يستغرق عاما في أختراق التشفير.

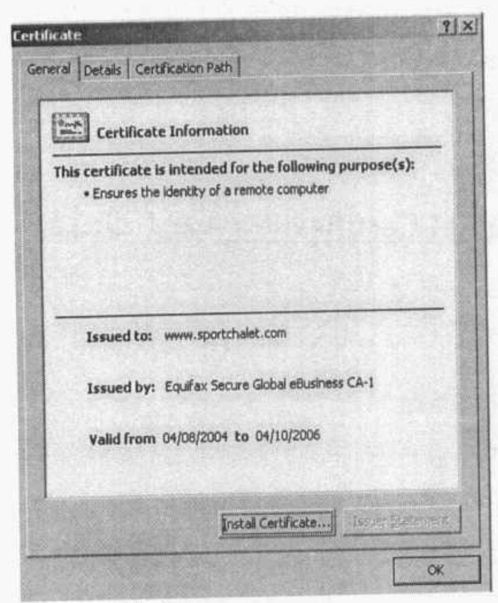
تقنية الشهادات الرقمية : Digital Certificates

تحتوى المواقع الجديدة على تقنية خاصة يطلق عليها Certificates وهى شهادات يتم إصدارها عن طريق سلطات التوثيق المرخصة أو الجهات المانحة Certificates Authorities التى توقع عليها وتستخدم فى التحقق من موثوقية المفاتيح العامة Public keys التى أصدرتها .

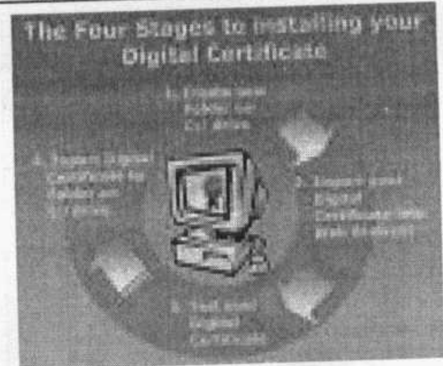
كيفية عمل الشهادات الرقمية : Digital Certificates

تقوم الجهة أو الشخص بإنشاء زوج من المفاتيح العامة والخاصة ثم تقوم بإرسال المفتاح إلى الجهة المانحة للشهادة (CA) التى تقوم بدورها بإضافة بعض المعلومات المتعلقة بالشهادة مثل الاسم وعنوان البريد الألكترونى e-mail والرقم المسلسل .Serial no وتاريخ الصلاحية Expiration date ويتم التوقيع عليها بكل من المفتاح العام لطالب الشهادة وبالمتاح الخاص للجهة المانحة للشهادة (CA) ويتم تصديق الجهة المانحة (CA) على المعلومات المضافة إلى الشهادة وعلى المفتاح العام المضاف إليها ثم ترسلها إلى طالبها ، وتقوم برامج الطرف المستقبل للشهادة بفك شفرة الوثيقة باستخدام المفتاح العام للجهة المانحة للشهادة (CA) ، ويمكن لبرامج الجهة المستقبلة للشهادة فحص جميع بيانات الشهادة والحصول على المفتاح العام للمالك منها للتحقق من توقيع المرسل .

ولكي تعرض شهادات توثيق موقع من المواقع على الشبكة أضغط على الزر الأيمن للفارة على الموقع ثم أضغط فوق زر Certificates ، وتشير علامة التبويب General بأن هناك شهادة تم إصدارها لعنوان موقع الإنترنت.



وإذا كان URL فى برنامج التصفح الخاص بك مطابق للاسم فى الشهادة فهذا يعنى أنك تتعامل مع مشغل آمن .



استخدام كلمات المرور(السر) : Passwords

تعتبر كلمات السر أو المرور Passwords أحد أشهر التقنيات فى مواقع الإنترنت لمنع الآخرين من الوصول إلى البيانات ، ويراعى عند أختيار كلمة السر النقاط الآتية:

- أن تكون غير معروفة أو يسهل التوصل إليها من الغير كاستخدام الأسماء الشخصية للأفراد بشكل واضح وصريح
- عدم كتابة كلمة السر في أي مكان يمكن الوصل إليها من خلاله .
- تغيير كلمة السر من وقت لآخر لضمان السرية التامة فى حالة اكتشافها .
- استخدام كلمة سر جديدة مختلفة لكل موقع جديد أو حساب ترتبط به على شبكة الإنترنت .


New Customers
Enter your email address and create a password.
E-mail (e.g. joe@aol.com)
sherif_m_s_m@hotmail.com
Password (min. six char.)
Confirm Password
Sign In

الفصل السادس

التشفير

الفصل السادس

التشفير Cryptography

يعرف التشفير بأنه عملية حماية البيانات بتحويلها إلى صورة غير مقروءه تسمى النص المشفر cipher text ولا يمكن لاى شخص أن يفك هذا التشفير decipher إلا هؤلاء الأشخاص الذين يملكون مفتاح فك التشفير وهو مفتاح سرى يمكن بواسطته فك الشفرة وإعادة النص إلى حالته المقروءة العادية .

وقد أستخدم التشفير منذ القدم حين استخدمه يوليوس قيصر لتامين اتصالاته مع قادة جيوشه ، وعند ظهور الكمبيوتر واستخدم فى حفظ المعلومات والبيانات السرية نشطت مرة أخرى الحاجة إلى استخدام التشفير كطريقة آمنه لحماية البيانات .

وقد كانت شركة *IBM* من الشركات الرائدة فى أبحاث هذا المجال حيث نجحت فى تطوير نظام تشفير أطلقت علية أسم Lucifer وقد حقق نجاحا وانتشارا واسعا فى الأسواق ، ومنذ ذلك الحين بدأت شركات أخرى تحذو حذوها وتطور أنظمة تشفير جديدة .

وقد كان المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا National institute of standards and technology (NIST) من أبرز المؤسسات التي أسهمت في هذا المجال فقد طور معيارا أطلق علية معيار تشفير

البيانات Data Encryption Standard (DES). وقد اعتمدته البنوك لتشغيل أجهزة الصراف الآلي (ATM) .

وقد طور بعد ذلك مجموعة من أساتذة الجامعة نظام تشفير أطلق عليه أسم (*RAS*) وهى تمثل الحروف الأولى من أسماء الأساتذة **R**ivest-**S**hamir-**A**dleman ويتكون هذا النظام من مفتاحان مفتاح عام *Public key* ومفتاح خاص Private key بدلا من أستخدام مفتاح واحد فقط .

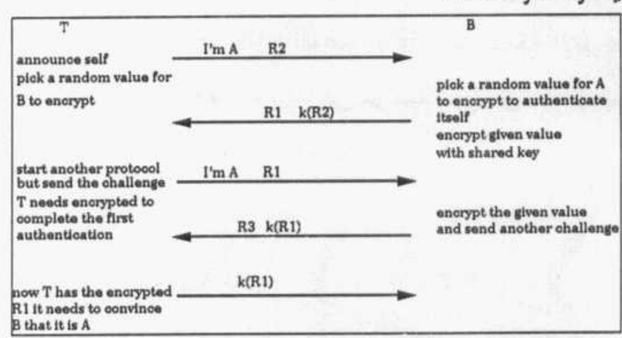
ومن أشهر أنظمة التشفير التى طورت بعد ذلك وما زالت تستخدم حتى الآن النظام الذى طوره فيل زيمرمان Phil Zimmerman فى عام 1986 والذى يسمى Pretty Good Privacy أو PGP وهذا النظام يستخدم حاليا وهو متاح للحصول عليه من شبكة الإنترنت مجانا Download وسوف نتعرف فى موضع آخر من هذا الفصل على كيفية إنزال هذا النظام واستخدامه .



التشفير المتماثل (المفتاح السري): ـSecret-Key
(Cryptosystems (Symmetric Ciphers

فى هذه الطريقة من التشفير يستخدم كل من المرسِل والمستقبِل المفتاحَ السري ذاته في تشفير الرسالة وفك تشفيرها وهذه الطريقة هى أقل تعقيدا من الناحية الرياضية عن طريقة الفتاح العام Public key .

ويقوم الطرفان فى هذه الطريقة بالاتفاق على كلمة سر والتى سوف ستخدم فى تشفير وفك تشفير البيانات ويضاف إلى كلمة السر تلك رموز أخرى ثم يتم تحويليها من قبل برامج التشفير إلى أرقام ثنائية Binary Key .

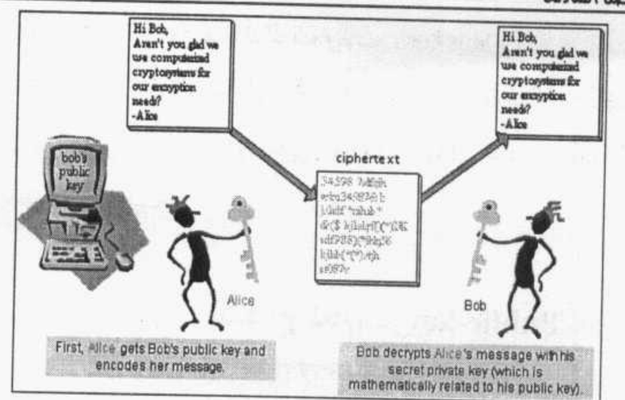


ويعتمد التشفير المتماثل على المعيار DES أو Data Encryption Standard وهى عبارة عن خوارزمية طورت فى منتصف السبعينات من قبل المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا NIST وهى تقنية تستخدم مفتاح مكون من 56 bit وهذا المعيار من القوة

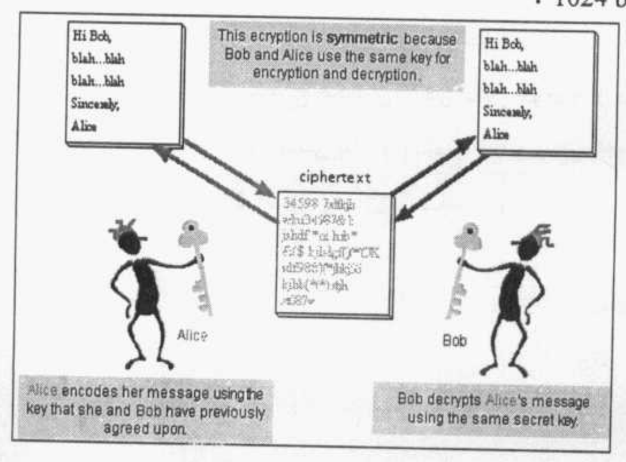
بحيث انه مازال صامدا أمام محاولات Hackers والأفراد العاديين ولكنه سهل الاختراق من قبل المؤسسات الحكومية والمنظمات الإجرامية وهذا النظام يؤل إلى الضعف ويجب عدم استخدامه فى التطبيقات الحديثة .

التشفير اللامتماثل (المفتاح العام) : Public-key_ Cryptosystems (Asymmetric)

وقد طور هذا النظام فى التشفير في أواخر السبعينيات ويستخدم التشفير اللامتماثل مفتاحين تربط بينهما علاقة وهما المفتاح العام Public key والمفتاح الخاص Private key ويكون المفتاح الخاص معروف فقط لدى المرسل ويستخدم فى تشفير الرسالة وفك شفرتها أما المفتاح العام فيكون معروف لأكثر من شخص أو جهة ويمكن للمفتاح العام فك شفرة المفتاح الخاص ويمكن استخدامه كذلك لتشفير رسائل صاحب المفتاح الخاص ، فى نفس الوقت لا يمكن لأى شخص فك رسائل تم تشفيرها بهذا المفتاح العام ويمكن فقط لمالك المفتاح الخاص فك تشفير رسائل المفتاح انعام .



ويعتمد نظام التشفير اللامتماثل على خوارزمية RSA (Rivest-Shamir-Adleman) وهذه الخوارزمية من أكثر خوارزميات المفتاح العام استخداما لكل من التشفير والتوقيع الرقمي Digital Signatures وحجم المفتاح فى هذه الطريقة يجب أن يكون أكثر من 1024 bits .

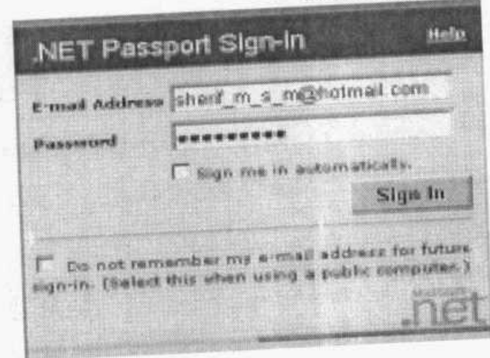


أمن شبكة الإنترنت :

أصبحت شبكة الإنترنت وسيلة للتواصل وتبادل البيانات والمعلومات والتراسل بين ملاين المستخدمين حول العالم ونظرا لأنها شبكة مفتوحة لكل إنسان ويمكن لأي شخص الولوج إليها فى أى وقت فقد انتشرت بعض السلوكيات الغير أخلاقية والجرائم مثل التلصص والتجسس على معلومات الآخرين وتخريب البيانات باستخدام الفيروسات وأصبحت هذه الأمور تمثل تحديات صارخة لأمن الشبكة العالمية ويمكننا أن نلخص تلك التحديات فى النقاط الآتية:

☜ **الخصوصية Privacy**

تشمل الخصوصية رسائل البريد الألكترونى e-mail المتبادلة بين المتراسين عبر الشبكة ولتحقيق تلك الخصوصية تستخدم وسائل مختلفة مثل كلمات المرور Passwords وشهادات الترخيص authorization certificates

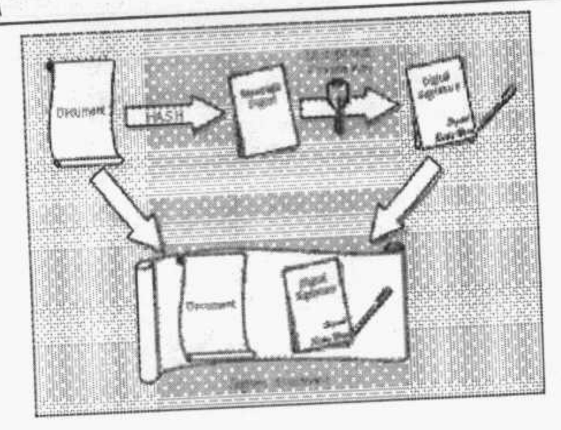


☜ **سلامة المعلومات (Integrity)**

تتطلب عملية نقل البيانات وتخزينها طريقة لحمايتها من التحريف سواء بشكل متعمد أو غير متعمد وللتغلب على تلك المشكلة يتم أستخدام تقنيات معينة مثل التشفير Encryption والبصمة الاليكترونية للرسالة وكذلك استخدام برامج أكتشاف الفيروسات Anti virus لحماية البيانات من التلف أو الضياع.

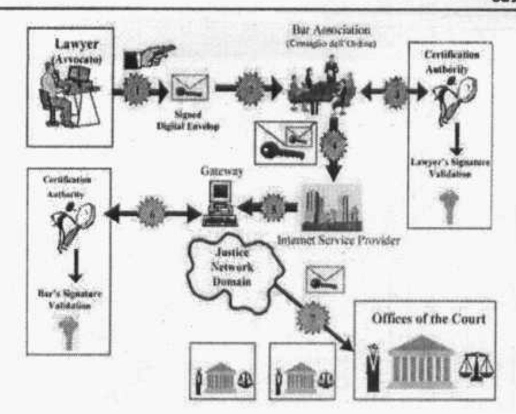
1. **البصمة الالكترونية للرسالة : Message digest**

لا يضمن التشفير سلامة الرسالة من التخريب حيث انه يمنع المتلصصين فقط من الإطلاع على محتوياتها ومن هنا ظهرت فكرة البصمة الاليكترونية للرسالة وهى بصمة تتكون من مجموعة الرموز الرقمية قائمة على خوارزميات يطلق عليها وظائف التمويه Hash functions يتم تطبيقها على الرسالة وتتكون البصمة من سلسلة من البيانات لها طول ثابت يكون أما 128 bit أو 160 bit ونختلف تلك البصمة باختلاف أو تعديل محتويات الرسالة ولو في حرف واحد، ولا يمكن أن تتكرر نفس البصمة لأكثر من رسالة وتتمايز البصمات حسب المفاتيح الخاصة Private keys ، وتعتبر طريقة البصمة أسرع من التشفير اللاامتماثل .



2. التوقيع الرقمي : Digital Signature

يمكن لبعض خوارزميات المفتاح العام أن تستخدم لتوليد توقيع رقمي Digital Signature ، ويستخدم التوقيع الرقمي للتأكد من أن الرسالة وصلت بدون حدوث أي تغيير عليها أثناء عملية النقل والتوقيع الرقمي هو عبارة عن كمية صغيرة من البيانات يتم تكوينها باستخدام مفتاح خاص Private key ويستخدم المفتاح العام للتأكد من أن التوقيع قد تم فعلا بواسطة المفتاح الخاص .



☜ **التحقق من شخصية الأطراف الأخرى : Peer Authentication**

تتيح هذه الخاصية فى عملية تبادل البيانات أن يتحقق كل طرف من هوية الطرف الآخر وذلك تجنبا لعمليات الغش والخداع كالتزوير وانتحال الشخصية ويتم ذلك التحقق من خلال بعض الوسائل التي سوف نتحدث عنها بالتفصيل فى جزء آخر من الكتاب مثل التوقيعات الرقمية Digital Signatures وكلمات المرور Passwords والشهادات الرقمية Digital Certificates .

التحويلات المالية الاليكترونية :

التحويلات المالية الاليكترونية هى عملية تحويل الأموال دائنة أو مدينة (Credit or Debit) من حساب بنكي Bank account إلى

حساب بنكى آخر إليكترونيا باستخدام أجهزة الكمبيوتر أو التليفون بدلا من استخدام الدورة المستندية الورقية .

وتتم عملية التحويلات من خلال شبكة خاصة تسمى دار المقاصة المالية (Automated Clearing House (ACH وتمتلك تلك الشبكة مجموعة البنوك المشتركة فى نظام التحويلات البنكية الإليكترونية وتتميز تلك الطريقة بدرجة كبيرة من الأمان كما أنها تحسن من التدفق النقدى بالإضافة إلى تقليل حجم الدورة المستندية الورقية .

الفصل السابع

قياسات وبروتوكولات التشفير

الفصل السابع

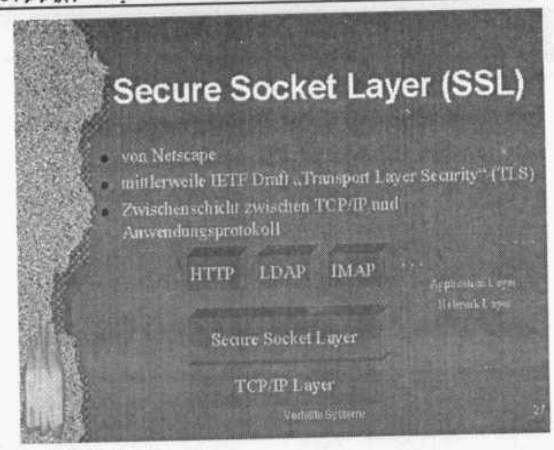
قياسات وبروتوكولات التشفير

Cryptographic Protocols and Standards

نظرا لأهمية موضوع التشفير لسلامة وامن تبادل البيانات عبر شبكة الإنترنت وخاصة في مجال التجارة الإليكترونية والتسوق فقد رأينا انه من الضروري أن نفرد فصلا خاصا للتحدث نشئ من التفصيل عن قياسات وبروتوكولات التشفير المستخدمة في الشبكة والتطبيقات ، وسوف نستعرض في السطور التالية أهم تلك البروتوكولات وكيفية عملها .

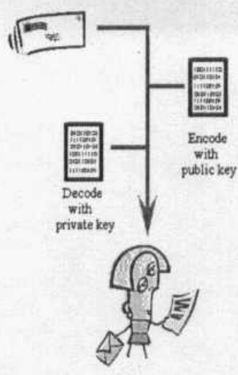
بروتوكول الشبكة للطبقات الأمنية : Secure Socket Layer (SSL)

هذا البروتوكول يستخدم لتأمين نقل المعلومات بين خادم الشبكة WWW وبرامج التصفح Explorers وقد طورت هذا البروتوكول شركة Netscape عام 1994 كبروتوكول قياسي مفتوح ، ويتحقق بروتوكول الطبقة الأمنية (SSL) من المفتاح العام الذى أصدره خادم الإنترنت والتأكد من أن البيانات لم تتغير أثناء النقل .



بروتوكول الحركات المالية الآمنة: Secure Electronic Transactions- SET

والغرض من هذا البروتوكول ضمان الحفاظ على أمن البيانات وسلامتها والتحقق من وصلها إلى جهتها المقصودة أثناء إجراء الحركات المالية ، وقد طور هذا البروتوكول من قبل كل من شركة IBM وميكروسوفت وVISA وMaster Card ، ويعمل هذا البروتوكول من خلال التشفير والتوقيعات الرقمية وهو مشابه في هذا لبروتوكول الطبقات الأمنية (Secure Socket Layers- SSL) .



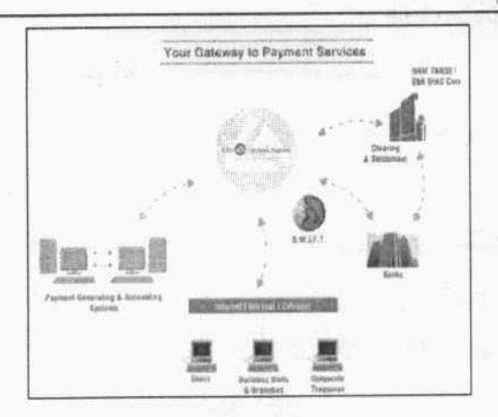
وللحفاظ على خصوصية المعلومات المتداولة بين حاملي بطاقات الأئتمان والتجار على الشبكة يستخدم بروتوكول الحركات المالية الآمنة SET مجموعة من البرمجيات تسمى برمجيات المحفظة الإليكترونية electronic wallet software وتحتوى المحفظة الإليكترونية على رقم حامل البطاقة والشهادة الرقمية ويستخدم التاجر شهادة رقمية صادرة من أحد البنوك المعتمدة ويستخدم كل منهما شهادته الرقمية للتحقق من شخصية الآخر عند التعامل .



أطراف عملية الشراء:

وفقا لبروتوكول الحركات المالية الآمنة فهناك خمس أطراف عملية البيع والشراء وهم:

1. حامل بطاقة الشراء وهو الزبون الذى يمتلك بطاقة ائتمانية من فيزا أو ماستر كارد وهو يستخدم محفظة اليكترونية تحتوى على شهادات رقمية لبروتوكول الحركات المالية الآمنة SET .
2. مزود المحفظة الإليكترونية وهى المؤسسة المالية التي تزود الزبائن بالشهادات الرقمية التي نؤمن عملية الشراء .
3. التجار ويمثلون الأفراد والشركات التي تعرض منتجاتها للبيع عبر الإنترنت ولكي يستطيع أن يمارس هؤلاء التجار نشاطهم لابد لهم من الارتباط بأحد المؤسسات المالية المعتمدة .
4. معالج عمليات الدفع وهى المؤسسة المالية التى تدعم التجار وتزودهم بالحسابات Accounts وتشرف على عمليات الدفع .
5. بوابة الدفع Payment Gateway وهى الجهاز الذى يقوم بتشغيله معالج عمليات الدفع ويتولى معالجة رسائل الدفع وأوامر الدفع .



خطوات إجراء الحركات المالية :

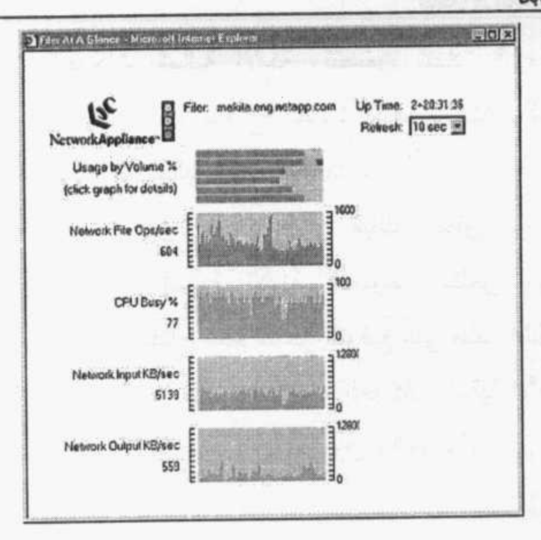
- يقوم الزبون أولا بفتح حساب بطاقة ائتمانية من أحد البنوك VISA أو MASTER CARD وبناء عليه يعطى البنك للزبون برنامج المحفظة الإليكترونية تستخدم فى عمليات الشراء والحركات المالية .
- يتم تثبيت المحفظة الإليكترونية فى جهاز الكمبيوتر الخاص بالزبون بحيث يمكنه الدخول إليها فى أى وقت لإجراء عمليات الشراء من الإنترنت وتحتوى المحفظ على رقم البطاقة الأئتمانية وتاريخ صلاحية البطاقة وشهادة بروتوكول الحركات المالية الآمنة .
- يقوم التاجر بفتح حساب لدى أحد البنوك (معالج عمليات الدفع) ويحصل منه على برامج استخدام بروتوكول

الحركات المالية الآمنة وتتضمن شهادة البروتوكول والمفتاح العام لمعالج عمليات الدفع وتستخدم لمعالجة الحركات المالية على الإنترنت .

- يقوم الزبون بالرجوع إلى البنك للتحقق من شهادة الحركات المالية الآمنة الممنوحة للتاجر ويستخدم الزبون المفتاح العام للتاجر للتوقيع على طلب الشراء .
- يرجع التاجر باستخدام شهادة الحركات المالية الآمنة إلى البنك للتحقق من هوية الزبون والحصول على تخويل بالدفع .
- يتحقق البنك من هويتي كل من الزبون والتاجر ويعالج طلب الشراء وعمليات الدفع .

بروتوكول النقل الآمن للشبكة : Secure Hypertext (Transfer Protocol (SHTTP

وهو بروتوكول آخر يوفر السرية والأمن لعمليات نقل البيانات في الشبكة WWW وهو أكثر مرونة من البروتوكول SSL ولكن بروتوكول SSL يحتل مكانة قوية في السوق طبقا لشركة نتسكيب Netscape .



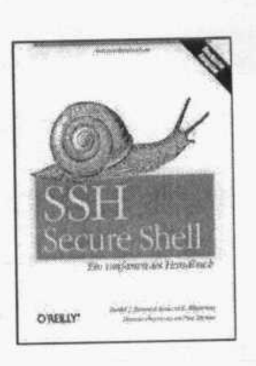
بروتوكول سرية النشر : Publius Censor-Resistent Publishing Protocol

وهو نظام متطور جدا يسمح لمجموعة من المؤلفين والقراء بالمشاركة فى الوثائق فى عدد من مزودات الشبكة Web servers طبقا للشروط الآتية:

1. لا يقوم المؤلف أو القارئ بالكشف عن شخصيته .
2. المستندات تكون معنونة باسم مستعار للمؤلف .

بروتوكول الحماية .Secure Shell

وهذا البروتوكول طور من قبل مجموعة العمل IETF وهذا البروتوكول متعدد الجوانب والفوائد لشبكة الإنترنت وهو يستخدم لحماية أجهزة الكمبيوتر الشخصية أثناء الدخول إلى الشبكة من خلال بروتوكول TCP وبروتوكول **Secure Shell** الإصدار 2 مبنى على سابقه من الإصدار 1 .



قياسات المفتاح العام للتشفير Public Key Encryption Standards (PKCS)

تلك القياسات طورت من قبل معامل RSA وهى من أكثر خوارزميات التشفير انتشارا واستخداما .

Secure Shell

[illegible] IETF [illegible]

[illegible]

[illegible]

Secure Shell [illegible] TCP [illegible]

[illegible]

[illegible] Public Key
Encryption Standards (PKCS)

[illegible] RSA [illegible]

[illegible]

الفصل الثامن

برامج التشفير

الفصل الثامن

برامج التشفير

مع التوسع في استخدام شبكة الإنترنت ومع انتشار التجسس والتلصص على المعلومات وسرقتها أصبحت الحاجة ماسة لاستخدام التشفير لحماية البيانات وبالتالي ظهرت طرق وبرامج التشفير المختلفة وسوف نستعرض معا في السطور التالية أهم برامج التشفير وأقواها حاليا وهو برنامج الخصوصية المتفوّقة Pretty Good Privacy (PGP) وهو من البرامج التي أثبتت جدارتها وصمودها أمام محاولات الأختراق وهو يتميز بطول مفتاح التشفير الذي يستخدمه ويصل إلى 128 bit .

وقد قام بتطوير هذا البرنامج فيل زيمرمان(Phil Zimmerman) ويمكنك تحميل هذا البرنامج من موقع الشركة على شبكة الإنترنت وهو مجاني وعنوان الموقع هو WWW.PGPI.ORG كما يمكنك أستخدام الرابط الآتي لتحميل البرنامج مباشرة بعد تحديد نظام الوندوز الموجود فى جهازك .

http://www.pgpi.org/products/pgp/versions/freeware/

خطوات تحميل البرنامج :

- شغل برنامج التصفح الخاص بك Internet Explorer ثم أكتب أسم في سطر العنوان Address العنوان WWW.PGPI.ORG ثم أضغط مفتاح الإدخال للدخول

إلى الصفحة الرئيسية للشركة ثم أضغط على عنوان قسم التحميل Downloads .

Contents:

- About this page (9)
- Developer's page (2)
- Documentation (100)
- Download (7)
- FAQs @
- Internet links (121)
- Known bugs @
- Language @
- Products (202)
- Services (16)
- Support @
- The PGPi project @
- Versions @

Search:

The International PGP Home Page

Download the latest version

Here you may download the latest freeware PGP version for your platform.

Latest news

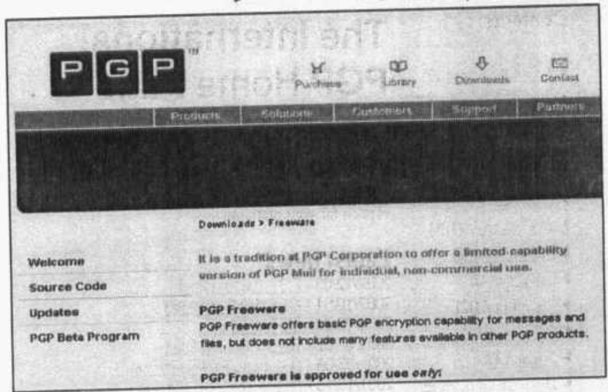
2002/12/03 - PGP 8.0 released
2002/10/01 - GPG 1.2.0 released
2002/08/20 - PGP is back
2002/05/02 - GPG 1.0.7 released
2002/03/08 - NAI drops PGP Desktop
2001/10/15 - NAI to sell PGP division
2001/09/24 - No regrets about developing PGP
2001/09/07 - NAI releases source code for PGPsdk
2001/09/05 - Multiple user ID vulnerability
2001/06/06 - PRZ marks PGP's 10th anniversary
2001/06/01 - GPG 1.0.6 released

- عند ظهور الصفحة الرئيسية للشركة أضغط على PGP 8.0 فتظهر صفحة التحميلDownloads ، أضغط على PGP .

Download

- GNU Privacy Guard (GnuPG) (3)
- PGP @
- PGPdisk @
- PGPfone @
- Tools, shells and plugins @

☜ حدد اللغة التى سوف يتم بها استخدام البرنامج أضغط على Download PGP 8.0.2 (English) إلا إذا رغبت فى استخدام لغة أخرى مثل الألمانية .



☜ عند ظهور الصفحة التالية حدد إصدار نظام وندوز المستخدم فى جهاز الكمبيوتر الخاص بك (مثلا Windows XP) .

Freeware PGP versions

- Amiga (8)
- Atari (6)
- BeOS (5)
- EPOC (Psion etc.)
- MacOS (22)
- MS-DOS (9)
- Newton
- OS/2 (6)
- PalmOS (2)
- Unix (19)
- Windows 2000 (5)
- Windows 3.x (2)
- Windows 95/98/NT (31)
- Windows ME (3)
- Windows XP (4)

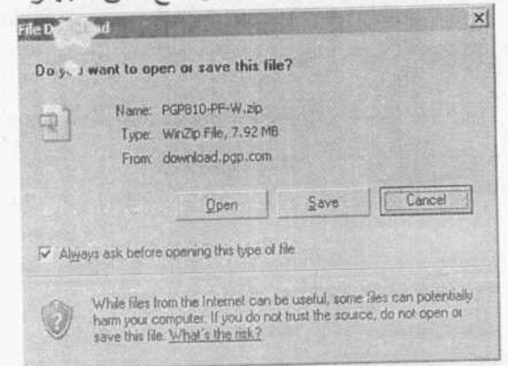
☜ تحول إلى أسفل الصفحة ثم أضغط PGP 8.1 Freeware for Windows

PGP 8.0 for Windows 98/ME/NT/2000/XP

PGP 8.0 is the first PGP version to fully support Windows XP. It does not work with Windows 95.

- Download PGP 8.0.1DE (German)
- Download PGP 8.0.2 (English)
- Download PGP 8.0.2 source code

☜ حدد الاختيار Save لحفظ البرنامج على الجهاز



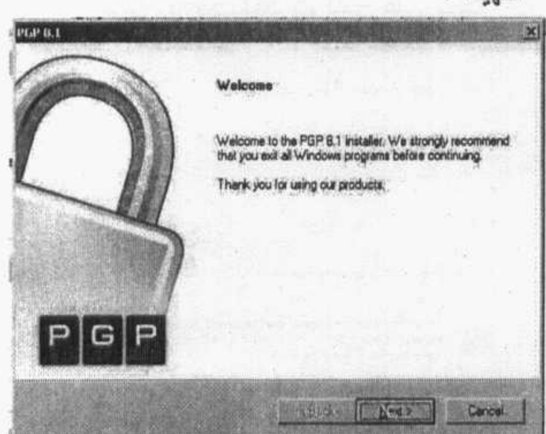
☜ بعد انتهاء تحميل البرنامج وحفظه على جهاز الكمبيوتر تحول إلى الملف الذى تم حفظه ثم أنقر علية نقرا مزدوجا بالفارة Double Click ليبدأ فك وتحميل لبرنامج

لاحظ أن الملف من النوع المضغوط ZIP وهذا يتطلب تثبيت برنامج فك الملفات المضغوطة WinZip ويمكنك الحصول عليه مجانا من شبكة الإنترنت من خلال الموقع Download.com .

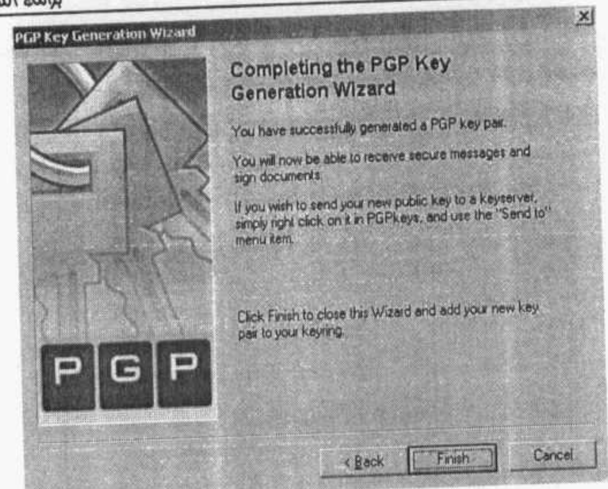
خطوات تثبيت برنامج التشفير PGP

بعد النجاح فى تحميل البرنامج تأتى مرحلة تثبيت وإعداد البرنامج للعمل وذلك طبق للخطوات التالية :

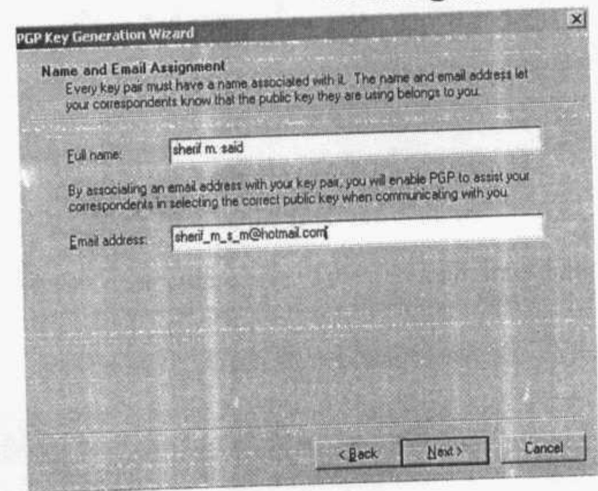
1. بعد الانتهاء من فك الملف المضغوط الذى يمثل البرنامج فسوف يظهر ملف التثبيت Setup وهو بالاسم PGPG8 أنقر نقرا مزدوجا على أيقونة البرنامج فتبدأ خطوات التهيئة :

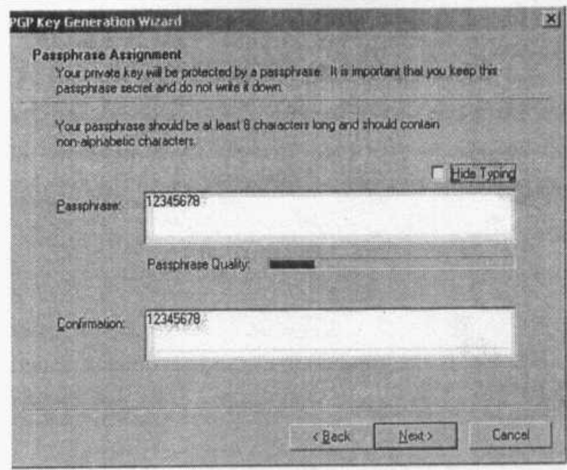


2. أبدأ فى تثبيت البرنامج بالضغط على Next

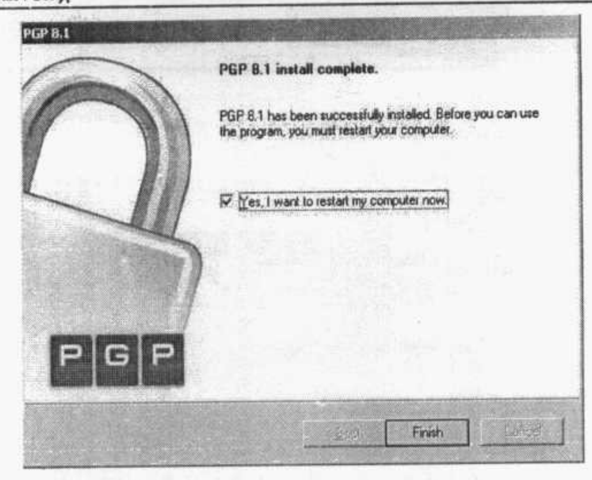


3. فى الخطوة التالية أكتب أسمك كاملا وعنوان البريد الألكترونى E-mail :





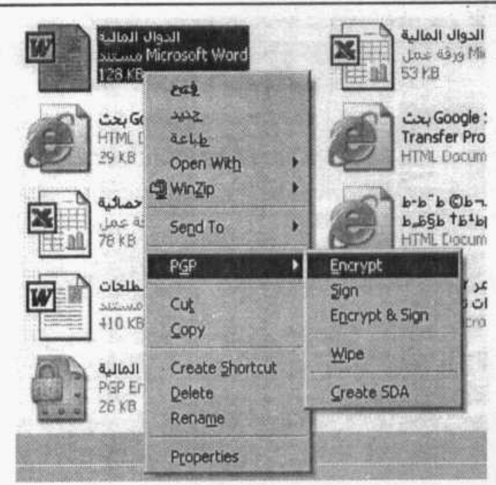
4. فى هذه الخطوة وهى أهم خطوة فى عملية التثبيت وهى إدخال عبارة المرور للمفتاح الخاص Passphrase ويجب أن يتكون المفتاح من أرقام وألا يقل عن 8 أحرف ، ويتم إدخال عبارة المرور مرة أخرى للتأكيد Confirmation ثم أضغط على Next فتصل إلى الخطوة الأخيرة وللتأكد من ألإنزال وتهيئة برنامج PGP بنجاح .



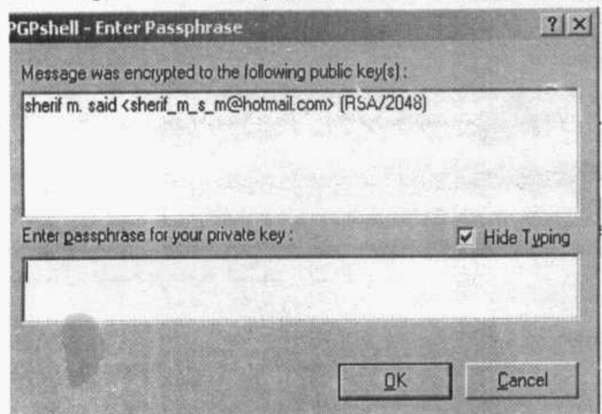
استخدام البرنامج في تشفير الملفات:

بعد الانتهاء من تثبيت البرنامج بنجاح لا تنسى إغلاق وإعادة تشغيل نظام وندوز حتى تكتمل عملية التثبيت، ونستعرض فيما يلي طريقة استخدام البرنامج فى تشفير البيانات وذلك من خلال الخطوات الآتية :

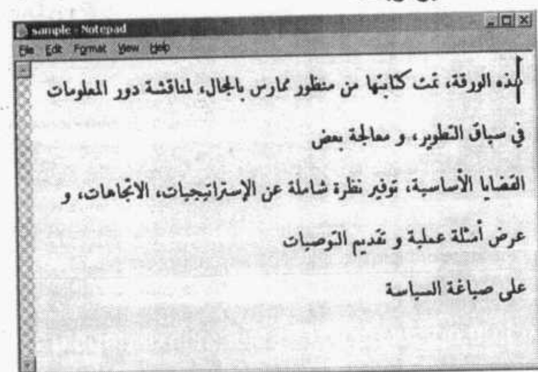
1. أشر إلى الملف الذى ترغب فى تشفيره بالفارة ثم أضغط على الزر الأيمن للفارة ثم أضغط الاختيار Encrypt من خلال قائمة برنامج التشفير PGP .



2. لفك تشفير الملف المشفر أشر إلى الملف ثم أضغط الزر الأيمن للفارة وأنقر على الاختيار Decrypt لفك التشفير وفى هذه الحالة سيطلب منك البرنامج إدخال المفتاح الخاص Private key السابق إدخاله لفك التشفير .



3. الشكل التالي يوضح بيانات ملف نصي بسيط Text file قبل التشفير وبعده



sample - Notepad

File Edit Format View Help

هذه الورقة، تمت كتابتها من منظور ممارس بالمجال، لمناقشة دور المعلومات

في سياق التطوير، و معالجة بعض

القضايا الأساسية، توفير نظرة شاملة عن الإستراتيجيات، الاتجاهات، و

عرض أمثلة عملية و تقديم التوصيات

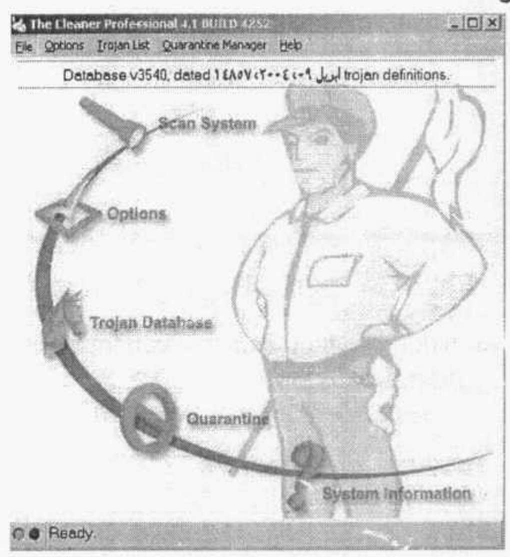
على صياغة السياسة

محتويات الملف قبل التشفير

محتويات الملف بعد التشفير

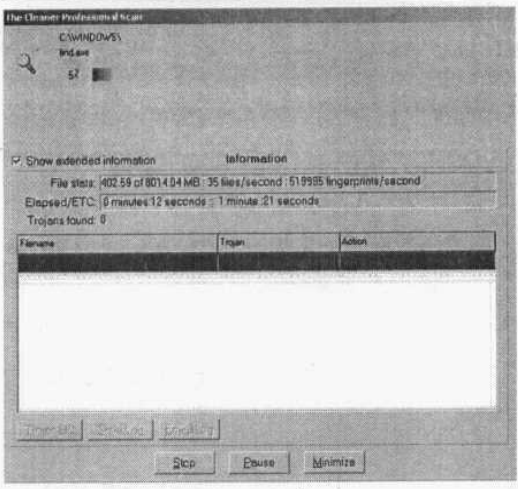
برنامج الكشف عن ملفات التجسس: The Cleaner Professional

يتكون برنامج التنظيف Cleaner من مجموعة من البرامج التي تحفظ جهاز الكمبيوتر والبيانات من كل أعمال التجسس أو التلصص مثل Trojans Worms /Keyloggers/S pyware ويقوم بإزالته .

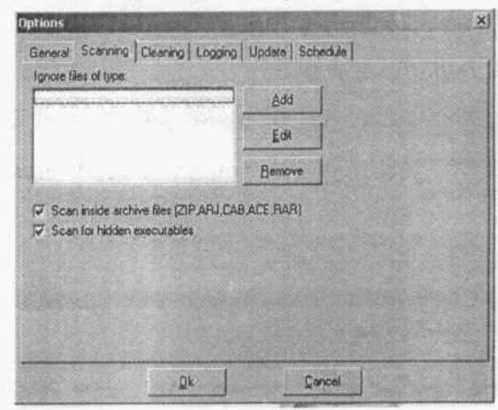


كيفية استخدام البرنامج :

أولا قم بالنقر المزدوج على أيقونة البرنامج الموجودة على سطح المكتب The cleaner ، وعند ظهور القائمة الرئيسية للبرنامج اضغط على أختيار Scan system لتبدأ عملية الفحص والتنظيف.



كما يحتوى البرنامج على أختيارات تسمح لك بفحص الملفات المضغوطة بأنواعها المختلفة والخفية ولتشغيل تلك الخاصية أضغط على أيقونة أختيارات البرنامج Options ثم نشط الاختياران Scan inside archive files و Scan for hidden executables



تنفيذ البرنامج من خلال علامة المحث : Command line

يمكنك أستخدام علامة المحث لتنفيذ بعض الاختيارات المتقدمة للأمر واليك المعطيات التي تستخدم مع الأمر من خلال علامة المحث .

/s استخدام smart scan .

/B تطعيم الملفات .

/C تنظيف الملفات المصابة تلقائيا .

/E فحص E-mail .

/T إجراء الاختبار فقط وإعطاء رسالة خطأ .

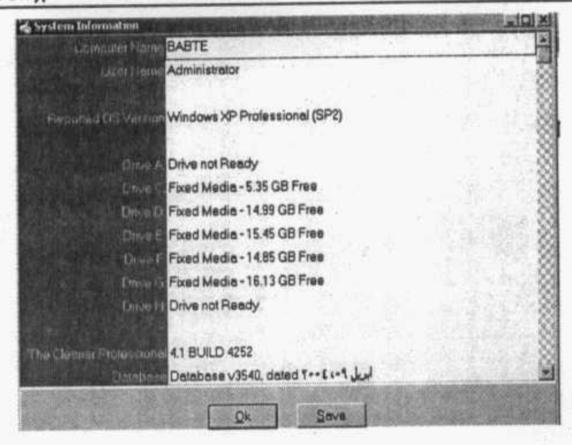
/U تحديث قاعدة بيانات البرنامج فقط والخروج .

/X الخروج تلقائيا بدون عرض القائمة الرئيسية .

مثال :

cleaner /x /b /c C: D: E:

كما يحتوى البرنامج على أختيار لعرض معلومات شاملة عن مواصفات جهاز الكمبيوتر System Information .


System Information
BABTE
Administrator
Windows XP Professional (SP2)
Drive not Ready
Fixed Media - 5.35 GB Free
Fixed Media - 14.99 GB Free
Fixed Media - 15.45 GB Free
Fixed Media - 14.85 GB Free
Fixed Media - 16.13 GB Free
Drive not Ready
4.1 BUILD 4252
Database v3540, dated ٢٠٠٤،٠٩ ابريل
Ok
Save



الملحق

المصطلحات الإنجليزية

• American Marketing Association	• الجمعية الأمريكية للتسوق
• Cryptography	• التشفير
• Auction	• مزاد
• Domain name	• اسم الملكية
• marketing plan	• الخطة التسويقية
• advertising	• الدعاية
• Headline	• عنوان
• Internet marketing	• التسوق عبر الإنترنت
• Telephone Marketing	• التسوق عبر التليفون
• address book	• دفتر العناوين
• Digital Subscriber Line (DSL)	• خط الاشتراك الرقمي
• e-cach	• التسديد الاليكتروني
• Federal Trade Commission (FTC)	• مفوضية التجارة الفيدرالية
• Integrated Services Digital Network (ISDN)	• الشبكة الرقمية للخدمات المجمعة
• Secret-Key cryptosystems	• تشفير المفتاح السري
• Privacy	• الخصوصية
• Message digest	• البصمة الالكترونية
• Integrity	• سلامة المعلومات
• Digital Signature	• التوقيع الرقمي
• Registering	• التسجيل

• البطاقات الائتمانية	• Credit Card
• الشهادات الرقمية	• Certificates Digital
• كلمة السر	• Password
• البريد الإليكترونى	• E-MAIL
• قياسات المفتاح العام للتشفير	• Public Key Encryption Standards (PKCS)

المحتويات

دَارُ البَراء

بمصر وجميع الدول العربية

طبعة يناير 2007

رقم الإيداع
2005/1906
ISBN
977-17-1965-3



المركز الرئيسى : 11 شارع د/محمد رأفت – محطة الرمل – الإسكندرية
تليفون وفاكس : 4838326 (03)(+2)
موبايل : 0101634294 (+2) - 0123357844 (+2)
Email : info@egyptbooks.net
URL: www.egyptbooks.net